

**РОЗДІЛ VII ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ НАД ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНИМ  
ЗАВДАННЯМ З КУРСУ “ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ” (В.В. Кириченко)**

**7.1. БАЗОВІ МЕТОДИКИ ДО КУРСУ “ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ”**

<b>Повна назва та автор</b>	<b>Вихідне джерело</b>	<b>Джерела з описом та прикладами застосування</b>
<b>Карта дослідження особистості К.К. Платонова</b>	<p><i>Платонов К.К. Вопросы психологии труда – М.: Медицина, 1970. – 263 с.</i></p> <p><i>Платонов К.К. Структура и развитие личности. – М.: Наука, 1986. – 254 с.</i></p> <p><i>Практикум по общей и экспериментальной психологии. Учеб. пособие. / В.Д.Балин, В.К.Гайда, В.А.Ганзен и др.; Под общ. ред. А.А.Крылова. – Изд.-во Ленингр. ун-та, 1987. – 225 с.</i></p>	<p><i>Платонов К.К. Психологический практикум. – М.: Высш. школа, 1980. – 165 с.</i></p> <p><i>Платонов К.К. Психология : учеб. пособие для повышения квалификации инж.-пед. работников. – М.: Высш. школа, 1977. – 247 с.</i></p> <p><i>Платонов К.К. Система психологии и теория отражения. – М.: Наука, 1982. – 309 с.</i></p>

**Теоретичні засади та історія виникнення методики**

*Костянтин Костянтинович Платонов* (07.06.1906-05.10.1984) – видатний український психолог, доктор психологічних та медичних наук, професор, заслужений діяч науки РСФСР. Наукову діяльність почав у 20-ті роки ХХ ст. у Харківському інституті розповсюдження природничих наук, потім в Українському психоневрологічному інституті. З середини 30-х років починає займатися психологічними дослідженнями в галузі авіації, якій присвятив близько 20-ти років. Створив лабораторію з вивчення та дослідження розвитку навичок пілота літаків. Учасник Великої Вітчизняної Війни. З 1950 по 1957 рік викладав курс «Психологія праці» в Московському державному університеті ім. М.В.Ломоносова. Галузі дослідження: психологія праці, соціальна психологія та психологія особистості, авіаційна психологія, медична психологія.

Розробляючи проблему особистості, К.К. Платонов реалізує *структурно-генетичний підхід*, розглядаючи як структуру особистості, так і взаємодію її компонентів у процесі розвитку. З позиції *діяльнісного підходу* ним та його учнями досліджуються різноманітні сторони психічного життя людини: мотивація, здібності, характер. Особистість розглядається К.К. Платоновим як загальнопсихологічна категорія, що описує людину як носія свідомості. У його розумінні кожна з підструктур особистості є взаємопов'язаною з іншими підструктурами, у цьому К.К.Платонов вбачає динамічність розвитку особистості як цілісного утворення.

К.К. Платонов пропонує *концепцію динамічно-функціональної структури особистості*, що інтегрує у собі чотири ієрархічно-процесуальні структури та підструктури, підпорядковані їм: спрямованість особистості, досвід, особливості психічних процесів, біопсихічні особливості. Методичним забезпеченням дослідження та цілісного опису особистості згідно структурно-генетичного підходу є розроблена К.К.Платоновим карта особистості.

Карта особистості базується на структурі особистості, яку запропонував К.К. Платонов. (табл.1).

*Таблиця 1.*

*Схема ієрархії основних структур та підструктур як рівнів особистості, на які накладаються підструктури її характеру та здібностей*

Короткий опис		Спрямованість особистості	Досвід	Особливості психічних процесів	Біопсихічні властивості
Підструктури підструктур		Переконання, світогляд, ідеали, прагнення, інтереси, бажання	Звички, уміння, навички, знання	Воля, почуття, сприймання, мислення, відчуття, емоції, пам'ять	Темперамент, статеві і вікові властивості
Співвідношення соціального та біологічного		Біологічного майже нема	Значно більше соціального	У більшості переважає соціальне	Соціального майже нема
Основні зв'язки з	Відображенням	Відношення до відображуваного на ґрунті досвіду	Динаміка форм відображення	Форми психічного відображення	Механізми психічного відображення
	свідомістю	В основному від свідомості майбутнього	Необхідність усвідомлення майбутнього	Достатнє усвідомлення теперішнього	Тільки стиль свідомості
	потребою	Через відображення соціальної нужди	Через звички	Через особистісну потребу	Через біологічну нужду
	активністю	Через переконання	Через вольові навички	Через волю та емоції	Через силу і рухливість нервових процесів
Рівень аналізу		Соціально-психологічний	Психолого-педагогічний	Індивідуально-психологічний	Психофізіологічний Нейропсихологічний
Види формування		Виховання	Навчання	Вправи	Тренування

У процедурі використання «Карти особистості» використано *метод полярних балів*, запропонований К.К.Платоновим. Основна суть цього методу - порівняння та співставлення психічного явища відносно крайніх форм його прояву (К.К. Платонов. *Метод полярних балів и карта личности / Структура и развитие личности*. - М.: Наука, 1986. Структура и развитие личности. - М.: Наука, 1986. - С. 191-205 С. 205-208). Кожна якість, як узагальнена характеристика, може оцінюватися від 5 до 1 балу.

«5» - названа риса особистості розвинена добре, яскраво виражена і часто проявляється у різних видах діяльності, є рисою характеру;

«4» - риса помітно виражена, проте проявляється непостійно, протилежна їй риса проявляється досить рідко;

«3» - риса та протилежна їй риса проявляються нечасто, врівноважують одна одну, проте жодна з них виражена не різко;

«2» - помітно більш виражена та частіше проявляються протилежна риса особистості;

«1» - протилежна риса особистості проявляється часто і у різних видах діяльності, є

рисою характеру;

«0» - немає відомостей для оцінки риси.

Метод опублікований К.К.Платоновим у роботі «Проблеми психології праці» у 1970 році. У подальших роботах метод «Карта особистості» публікувався у 1980 році у «Психологічному практикумі» К.К.Платонова, навчальному посібнику «Психологія», який виданий у співавторстві з Г.Г.Голубєвим.

### **Сфера застосування**

«Карту особистості» використовують у дослідженнях, що стосуються проблеми професійного відбору кадрів, атестації та перепідготовці персоналу. «Карта особистості» К.К. Платонова дає можливість досліджувати окремі структури особистості на основі узагальнення суб'єктивних уявлень про людину інших людей, які можуть бути компетентними у цьому. Тому вона широко використовується як матеріал для написання психологічних характеристик, резюме, експертних висновків тощо.

Порівняння власних уявлень про розвиток з оцінкою експертів дає можливість дослідити динаміку уявлень людини про себе, рівень самооцінки. У межах проблем організаційної психології, психології праці «Карта особистості» використовується у дослідженнях розвитку особистісного потенціалу працівників, формування групових норм, пріоритетів.

### **Опис методики**

Метою використання методики К.К.Платонова «Карта особистості» є дослідження дискретного розвитку особистості. Метод дозволяє досліджувати загальний показник розвитку особистості, а також показник розвитку окремих підструктур особистості. Залежно від дослідницької мети можна вивчати розвиток професійно-важливих якостей, їх динаміку та відповідність вимогам професії.

Експерт повинен, орієнтуючись на запитання інструкції, визначити якісну характеристику, яка є найближчою досліджуваному.

### **Структурні елементи карти особистості**

#### **I. Фонові показники**

- |                            |                              |
|----------------------------|------------------------------|
| 1.1. Стан здоров'я         | 1.3. Умови праці             |
| 1.2. Ставлення до здоров'я | 1.4. Становище у сім'ї       |
|                            | 1.5. Фізкультурна активність |

#### **II. Здібності**

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 2.1. Психомоторні   | 2.3. Технічні                  |
| 2.2. Художні (музичні, артистичні, літературні, образотворчі) | 2.4. Наукові                   |
|   | 2.5. Організаційно-педагогічні |
|   | 2.6. Морально-правові          |

#### **III. Характер**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 3.1. Ставлення до суспільства | 3.4. Ставлення до себе (рефлексивність) |
| 3.2. Ставлення до праці       | 3.5. Ставлення до власності             |
| 3.3. Ставлення до людей       |   |

#### **IV. Спрямованість**

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 4.1. Рівень        | 4.5. Дієвість                             |
| 4.2. Широта        | 4.6. Професійна спрямованість             |
| 4.3. Інтенсивність | 4.7. Атеїстична (релігійна) спрямованість |

#### 4.4. Стійкість

### V. Досвід

---

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 5.1. Професійна підготовка                            | 5.4. Рівень інтелекту      |
| 5.2. Професійний досвід                               | 5.5. Культура поведінки    |
| 5.3. Рівень культури в галузі літератури та мистецтва | 5.6. Психомоторна культура |

### VI. Індивідуальні особливості психічних процесів

---

- |                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| 6.1. Емоційна збудливість       | 6.5. Пам'ять                     |
| 6.2. Емоційно-моторна стійкість | 6.6. Кмітливість                 |
| 6.3. Стенічність емоцій         | 6.7. Уява                        |
| 6.4. Уважність                  | 6.8. Воля: уміння володіти собою |
|                                 | 6.9. Цілеспрямованість           |

### VII. Темперамент

---

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| 7.1. Сила            | 7.3. Рухливість |
| 7.2. Врівноваженість |                 |

***Схема запису результатів дослідження за картою особистості  
К.К.Платонова***

# I. ФОНОВІ ПОКАЗНИКИ

1	2	3	4	5	Σ

# IV. СПРЯМОВАНІСТЬ

1	2	3	4	5	6	7	Σ

# V. ДОСВІД

1	2	3	4	5	6	Σ

# VI. ІНДИВІДУАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ ПСИХІЧНИХ ПРОЦЕСІВ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	Σ

# VII. ТЕМПЕРАМЕНТ

		ВРІВНОВАЖЕНИЙ					НЕВРІВНОВАЖЕНИЙ				
СИЛЬНИЙ	5	5	4	3	2	1					
	4	Сангвінік		Рухливий		Холерик					
	3	Флегматик									
	2	Інертний									
СЛАБКИЙ	1						Меланхолік				

II. ІЗДІБНОСТІ

1	2	3	4	5	6	Σ

III. ХАРАКТЕР

1	2	3	4	5	Σ

## Інструкція заповнення «Карти особистості»

I. Фонові показники	
1.1.	Стан здоров'я: 5 – відмінний стан здоров'я, 4 – схильність його переоцінювати, 3 – поодинокі захворювання, що швидко проходять, 2 – хронічні захворювання, що мало позначаються на працездатності, 1 – хронічні захворювання, що помітно впливають на працездатність.
1.2.	Ставлення до свого здоров'я: 5 – зовсім не думає про своє здоров'я, 4 – схильний його переоцінювати, 3 – ставлення до здоров'я відповідає його стану, 2 – переоцінює свої хвороби, досить високої думки про них, 1 – різко переоцінює свої хвороби.
1.3.	Умови праці (оцінюють як і умови у сім'ї)
1.4.	Умови в сім'ї: 5 – умови досить сприятливі, 4 – умови сприятливі, проте не дають повного задоволення, 3 – невизначені та непостійні, 2 – малосприятливі, що викликає переживання, 1 – умови дуже несприятливі.
1.5.	Фізкультурна активність: 5 – активно займається спортом, має розряд, 4 – займається спортом нерегулярно, але з великим інтересом, 3 – виконує щоденно фізичні вправи, проявляє інтерес до спортивного життя, 2 – ранкові фізичні вправи виконує нерегулярно, 1 – фізичні вправи не виконує, інтересу до спорту не проявляє.

<b>II. Здібності</b>	
<b>2.1.</b> – <b>2.6.</b>	Здібності є загальними якостями особистості. Їх оцінюють по успішності діяльності суб'єкта у тій чи іншій області (основної для нього чи побічної) і по вираженості у суб'єкта до неї інтересу. Причому для оцінки здібностей особливо важливо оцінювати визнання у суб'єкта даної здібності оточуючими людьми
<b>2.1.</b> – <b>2.5.</b>	Здібності оцінюються відповідно наступної шкали: 5 – визнаний талант до даного виду діяльності, 4 – помітно виражені здібності, що помітно виділяють особистість серед оточуючих, 3 – виражені інтереси до даного виду діяльності при здібностях, що не виділяють особистість серед однолітків, 2 – відсутність здібностей, що ускладнює освоєння та здійснення даної діяльності, 1 – виражена нездатність до даного виду діяльності. При цьому необхідно застерегти від підміни здібностей досвідом роботи у даній області, що оцінюються у підструктурі досвіду. Психомоторні здібності оцінюються за досягненнями у спорті, ручній праці, керуванні автотранспортом тощо
<b>2.6.</b>	Морально-правові здібності: 5 – високий рівень моральної та правової самосвідомості, колективізму, чуйності та уважності як постійна основа стосунків з людьми та активна протидія порушенням морально-правових норм, 4 – високий рівень моральної та правової самосвідомості, але пасивне ставлення до порушення норм, 3 – поодинокі та не різко виражені вчинки, у яких виражається ставлення до норм моралі та права під впливом зовнішніх обставин, 2 – випадкові відхилення від моральних та правових норм, 1 – систематичне відхилення від моральних та правових норм
<b>III. Характер</b>	
<b>3.1</b> – <b>3.5.</b>	Оцінюючи характер, потрібно пам'ятати, що він є каркасом особистості. Риси особистості по-різному групуються між собою, взаємозумовлені ставленнями особистості до різних явищ дійсності. Оцінюючи риси особистості, варто використовувати наступну шкалу: 5 – названа якість особистості розвинута досить добре, яскраво виражена та зустрічається досить часто у різних видах діяльності, є рисою особистості, 4 – виражена помітно, проте проявляється не завжди, хоча протилежна їй якість зустрічається досить рідко, 3 – вона і протилежна їй якість зустрічаються досить рідко й у проявах урівноважують одна одну, хоча обидві зустрічаються нечасто, 2 – помітно більш виражена та часто зустрічається протилежна риса особистості, 1 – протилежна риса проявляється досить часто та у різних видах діяльності, є рисою особистості, 0 – немає відомостей для оцінки даної риси особистості. Не потрібно зловживати балом 5, його потрібно ставити у тих випадках, коли вказана риса особистості проявляється у різних видах діяльності, виражається як її звичка.
<b>3.1.</b>	Ставлення до суспільства виражається у ідейності, патріотизмі, почутті обов'язку, солідарності
<b>3.2.</b>	Ставлення до праці оцінюється з врахуванням того, чи притаманні для людини такі риси як працелюбність – лінощі, дисциплінованість – недисциплінованість, обов'язковість – необов'язковість. Тут оцінюються риси характеру, що відображають ступінь трудової активності, діловитості, практичності, ініціативності, організованості, зібраності та протилежних їм рис.
<b>3.3.</b>	Ставлення до людей узагальнює: а) гуманістичні – антигуманні риси характеру, б) комунікативні – некомунікативні риси характеру (комунікативність – некомунікативність, ввічливість – грубість, вихованість – невихованість, терпимість – нетерпимість, поступливість – впертість).
<b>3.4.</b>	Ставлення до самого себе: оцінюється наявність або відсутність почуття власної гідності, самоповаги, гордості, честі тощо. Важливу роль у цій групі рис особистості належить совісті, яка є основним внутрішнім регулятором моральної поведінки

<b>3.5.</b>	Ставлення до власності оцінюється особливо з урахуванням: бережливості – скупості, щедрості – жадібності, акуратності – неакуратності.
<b>4.1. – 4.7.</b>	Спрямованість характеризує орієнтацію життєвого шляху людини у відношенні до різних сторін дійсності, це ніби вектор, що вказує куди чи на які цілі спрямована особистість і якими мотивами та цінностями вона при цьому керується. Рівень спрямованості виражається у соціальній спрямованості особистості, ступінь її ідейності та самосвідомості, широта ж свідчить про наявність широкого кола інтересів, де повинен бути головний, центральний інтерес. Інтенсивність спрямованості пов'язана з емоційним забарвленням, вона може мати досить великий діапазон вираженості, від нечітких, поодиноких захоплень до повної впевненості.
<b>4.1.</b>	Рівень спрямованості: 5 – переконання, ідеали, схильності відповідають моральним нормам, 4 – переважають високі переконання, але мають місце і окремі схильності, що суперечать їм, 3 – переконання та схильності суперечливі, без помітного домінування позитивних чи негативних, 2 – спрямованість нестійка, але з домінуванням елементів, що суперечить моральним чи правовим нормам, 1 – різко виражена спрямованість, що суперечить моральним чи правовим нормам.
<b>4.2.</b>	Широта спрямованості: 5 – широке коло професійних інтересів, літературних, художніх, музичних, спортивних, технічних чи інших, 4 – наявність, окрім професійних, ще однієї чи двох чітко виражених ліній інтересів, 3 – тільки професійні інтереси, 2 – наявність однієї лінії інтересів – хобі, 1 – відсутність будь-якої лінії інтересів.
<b>4.3.</b>	Інтенсивність спрямованості: 5 – високо виражена інтенсивність переконань та інтересів, що проявляються як пристрасть, 4 – інтенсивність переконань та інтересів характеризують особистість з позитивного боку, 3 – інтенсивність переконань та інтересів не виділяють особистість із загалу, 2 – знижена інтенсивність інтересів та відсутність ідеалів, помітно виділяючи об'єкта з позитивного боку, 1 – повна байдужість до усього та відсутність інтересів.
<b>4.4.</b>	Стійкість спрямованості: 5 – спрямованість не змінилася з юнацького віку, 4 – спрямованість змінювалася у житті хоча б один раз, 3 – спрямованість змінювалася декілька разів, але зберігалась декілька разів, 2 – спрямованість змінювалася декілька разів протягом року, 1 – повна нестійкість спрямованості.
<b>4.5.</b>	Дієвість спрямованості: 5 – майже усі прагнення та бажання реалізуються у діяльності, 4 – здійснюється велика кількість прагнень, 3 – здійснюється значна їх частина, 2 – реалізуються ті з прагнень, які легко здійснити, 1 – уся спрямованість пасивна і у діяльності не реалізується.
<b>4.6.</b>	Професійна спрямованість оцінюється у відповідності до основної спеціальності: 5 – суб'єкт вибрав спеціальність за бажанням, давно, на шляху до її освоєння долав перешкоди, професією задоволений, 4 – бажання у суб'єкта обрати дану спеціальність декілька разів змінювалося, однак на шляху до її освоєння доводилося долати перешкоди, професією він задоволений, 3 та 2 – оцінюються за ступенем стійкості професійних інтересів і їх задоволеності, 1 – вибір професії був випадковий, суб'єкт воліє її змінити.
<b>4.7.</b>	Атеїстична спрямованість <sup>5</sup> : 5 – атеїст з активною життєвою позицією, 4 – послідовний, проте неактивний атеїст, 3 – атеїст з елементами забобонів, 2 – пасивно-релігійний, 1 – активно-релігійна особистість.
<b>V. Досвід</b>	

<sup>5</sup> Підструктура використовувалася для опису релігійної спрямованості, що зумовлювалося рівнем розвитку радянського суспільства. На позитивному полюсі визначена атеїстична спрямованість на негативному – релігійна активність. У період ідеологічного неприйняття релігії така соціальна позиція була цілком виправдана. На сучасному етапі релігійного плюралізму ця підструктура може бути опущеною.

5.1. – 5.6.	У підструктуру досвіду особистості входять усі її риси, що формуються у процесі навчання: знання та уміння. Вони визначають як професійну підготовку, так і рівень культурного розвитку.
5.1.	Професійна підготовка (за основною спеціальністю) оцінюється за успішністю трудової діяльності: 5 – відмінна, 4 – хороша, 3 – задовільна, 2 – погана, 1 – дуже погана.
5.2. – 5.6.	Культура особистості оцінюється як: 5 – загальноприйнятий дуже високий рівень культури, яка може слугувати зразком для інших, причому виконання відповідних умінь стало потребою, 4 – високий рівень умінь, що виділяє особистість з загалу, 3 – середній рівень культури, що не виділяє особистість з загалу, 2 – низький рівень умінь, що виділяє особистість з оточення з негативного боку, 1 – немає елементарної культури у даній області. Потрібно мати на увазі, що психомоторну культуру (5.6.) оцінюють, узагальнюючи трудові, рухові, спортивні навички. У всіх випадках не можна аналізувати культуру як прояв досвіду, підготовки у даній області, здібностями до певної діяльності, спрямованості особистості, яким у карті присвячені спеціальні розділи.
<b>VI. Індивідуальні особливості психічних процесів</b>	
6.1. – 6.9	Коли йдеться про особливості психічних процесів, то підкреслюють динамічні аспекти психіки відносно короткотривалих. У пізнавальних процесах тісно пов'язані пізнавальні та афективні компоненти, вони лежать в основі властивостей особистості, як і більш стійкі її прояви.
6.1. – 6.3.	При оцінці емоційних особливостей враховують, який настрій найбільш властивий суб'єкту – веселий, пригнічений чи спокійний, рівномірний, що частіше всього виникає у суб'єкта у відповідь на різного роду труднощі – розгубленість чи, навпаки, зібраність, усвідомлення своїх можливостей, почуття азарту.
6.1.	Емоційна збудливість оцінюється балами 5 та 4, якщо суб'єкту притаманні ступінь вразливості (будь-яка приємна подія викликає почуття радості, а будь які дрібні неприємності сильно розчаровують), роздратування частіше усього виникає одразу, вимушені очікування збуджують після невдач, неприємностей довго переживає, балами 2 та 1 оцінюють низький ступінь вираженості емоцій у суб'єкта, а балом 3 – якщо суб'єкт не проявляє особливої радості, ні особливого розчарування чи роздратування.
6.2.	Емоційно-моторна стійкість: 5 – порушення психомоторики (напруження, порушення координації, тремор) ні при яких емоціях не виникає, 4 – виникає незначна напруга при сильних емоціях, у складній ситуації, 3 – напруга швидко проходить спостерігається при виконанні будь-якої діяльності, 2 – виражені стійкі порушення психомоторики, що з труднощами піддаються врівноваженню, 1 – виражені емоційно-моторні порушення не піддаються врівноваженню.
6.3.	Стенічність емоцій: 5 – зазвичай дещо піднесений настрій, що позитивно впливає на настрій людини, 4 – настрій зазвичай рівний, пригніченість та розгубленість зустрічаються вкрай рідко, 3 – властива зміна настрою, однак вираженого домінування стенічних чи астенічних емоцій немає, 2 – домінує пригнічений настрій та астенічні емоції, що негативно впливають на діяльність, 1 – настрій постійно пригнічений, що змінюється байдужістю.
6.4.	Уважність: 5 – суб'єкту легко робити одночасно дві чи більше справи, у процесі спілкування легко переходить з однієї теми на іншу, легко сприймає та запам'ятовує другорядні питання, може працювати в умовах шуму, чи сторонніх подразників, 4 – увага часто зосереджується на чомусь одному, сторонні подразники можуть відволікати, проте ненадовго, 3 – може зосередитись на чомусь одному, сторонні подразники часто відволікають, важко перейти з однієї теми розмови на іншу, 2 – відволікається при поясненні, розсіяний, у бесіді втрачає послідовність, зміна теми викликає великі труднощі, 1 – нездатен зосередитись.



6.5.	Пам'ять оцінюється за такими показниками: 5 – легко згадує, де і коли чув чи читав про це явище (причому пам'ятає книгу і сторінку у книзі), добре та з першого разу запам'ятовує імена, дати, зміст прочитаного, впізнає людину через декілька років, навіть, якщо бачив її один раз у житті, 4 – пам'ять хороша, але бувають випадки забування облич, імен, дат, формул, 3 – запам'ятовує лише зміст прочитаного, пригадує щось з труднощами, 2 – пам'ятає окремі деталі почутого чи прочитаного, завдання для виконання доводиться повторювати, 1 – до тривалого збереження інформації не здатен.
6.6.	Кмітливість, як мислительний процес, оцінюється за наступною шкалою: 5 – швидко і добре розуміє поставлені перед ним питання, винахідливий у відповідях, швидко орієнтується у новій тактичній обстановці (наприклад в іграх швидко розгадує задум противника), 4 – ті ж характеристики, але виражені у меншій мірі, 3 – схильний до тривалих роздумів, має схильність до швидких, непродуманих відповідей, 2 – важко знайти правильне рішення, прийоми, що допомагають виконати завдання знаходить повільно, 1 – кмітливість виражена у мінімальній мірі.
6.7.	Уява (або фантазія) оцінюється балом 5 у тих випадках, коли її можна назвати творчою, такою, що проявляється у різних видах діяльності, балом 4 – якщо уява розвинута, проте проявляється у якомусь одному виді діяльності, 3 – уява проявляється епізодично, 2 – дуже рідко, 1 – відсутня.
6.8.	Самоконтроль оцінюється за такою шкалою: 5 – у складних обставинах легко контролює себе, легко контролює прояви гніву, 4 – при сильному збудженні вдається здаватися досить спокійним, однак переживання супроводжуються сильною жестикуляцією, зміною міміки, голосу, 3 – відомі випадки втрати самоконтролю, здійснення вчинків, за які згодом доводиться розкаюватися, 2 – рідко та з великими труднощами доводиться контролювати гнів, 1 – себе не контролює.
6.9.	Цілеспрямованість, наполегливість та рішучість оцінюється по тому, чи здатна людина довго та стійко дотримуватися прийнятого рішення, наскільки наполегливо та стійко вона здатна дотримуватися прийнятого нею рішення, чи наполеглива вона у подоланні труднощів; що більш притаманне людині: невпевненість при прийнятті рішення чи рішучість. При виборі балів (від 1 до 5) необхідно враховувати всі ці прояви особистості.
<b>VII. Темперамент</b>	
7.1. – 7.3.	Властивості біологічно обумовленої підструктури особистості (темпераменту) змінюють значно менше, ніж властивості інших підструктур, частіше компенсуються і маскуються останніми.
7.1.	Ступінь прояву сили (оцінюється балами 5 та 4) або слабкості (оцінюється балами 2 та 1) нервових процесів, може бути визначена за наступними параметрами, наприклад, особливостями трудової діяльності: наскільки суб'єкт витривалий у роботі, наскільки впливають на його працездатність шум та інші сильні та незвичні подразники, зберігає він самовладання в тяжких, небезпечних умовах, чи може тривалий час працювати без перерви, не знижуючи результатів праці.
7.2.	Ступінь прояву врівноваженості (оцінюється балами 5 та 4) чи неуврівноваженості (оцінюється балами 2 та 1) нервових процесів може бути визначена за наступними показниками: чи працює суб'єкт у постійно однаковому темпі, чи здатен працювати поривами, настрій його зазвичай рівний, спокійний або часто змінюється, як він поводить себе при вимушеному очікуванні – спокійно чи сильно роздратовано, при втомі легше засинає та краще спить чи, навпаки, втома викликає у нього безсоння.
7.3.	Ступінь рухливості (оцінюється балами 5 та 4) чи інертності (оцінюється балами 2 та 1) нервових процесів може бути виявлена за наступними показниками: чи легко суб'єкт переходить з одного виду діяльності до іншого, чи швидко включається у роботу, чи не заважають йому на новій роботі старі навички, чи легко він набуває позитивних звичок та позбувається негативних, чи швидко приймає рішення, чи

швидко прокидається та засинає.
---------------------------------

При оцінці вищезазначених властивостей оцінка 3 ставиться у тому випадку, коли не можна строго судити про домінування сили чи слабкості, рухливості чи інертності, врівноваженості чи неуврівноваженості.
---

### **Особливості інтерпретації**

Результати заповнення «Карти особистості» заносять до спеціальної таблиці. Пояснення потребує лише остання підструктура темпераменту. Так, спочатку кожен оцінює за шкалою сила – слабкість. Якщо ви набираєте 1-2, то можете зарахувати себе до меланхоліків. Ті, у кого бал буде вищий, може продовжувати оцінку за шкалою врівноваженість – неуврівноваженість. Ті, що набрали 1-2 бали - холерики. Інші оцінюють себе за шкалою рухливість – інертність. Ті, що отримують 1-2 бали – флегматики, 5-6 – сангвініки. Досліджувані, що отримали 3 бали, мають проміжні типи темпераменту.

Бали, отримані у межах кожної підструктури, сумуються. У подальшому отриманий сумарний бал ми можемо порівняти з результатами попередніх досліджень. Наприклад, у дослідженнях динаміки розвитку досвіду, індивідуально-психологічних особливостей (пам'яті, мислення).

Сума балів усіх підструктур особистості свідчить про загальний розвиток особистості.

На основі 2-3 незалежних характеристик та власної «Карти особистості» проводиться узагальнення показників. Потрібно пам'ятати, що отримані результати є суб'єктивними показниками, тому потрібно враховувати потенційну здатність (можливість) експерта давати об'єктивну оцінку певних структур особистості, компетентність у даному питанні, рівень неупередженості до досліджуваного. Слід мати на увазі, що власна «Карта особистості» з показниками самооцінки є цінним додатковим критерієм для матеріалів методу узагальнення незалежних характеристик.

Наостанок досліджуваній може висловити певні очікування щодо організації навчально-виховного чи трудового процесу.

### **Діагностичні можливості та обмеження**

Аналізуючи отримані результати ставте акцент не на загальний показник (сумарний бал «Карти особистості»), а на сумарні бали окремих підструктур. Виділіть окремо ті з підструктури у яких отримано високі та найнижчі показники. При інтерпретації загального показника потрібно пам'ятати, що розмах загального показника може варіювати від 6 до 195, середній бал – 130-140. Досліджувані, що набрали низьку кількість балів, або кількість балів за деякими підструктурами їх не влаштовує, повинні проаналізувати ймовірні причини, намітити шляхи для самовдосконалення.

«Карта особистості» дає комплексне, цілісне уявлення про особистість як про соціально-біологічну істоту. Основна відмінність методики – системний підхід до вивчення особистості, проте методика не має на меті вивчення закономірностей у розвитку, не дає уявлення про взаємозалежності структур та підструктур. Методика «Карта особистості» має можливість визначати загальний рівень розвитку особистості, а також рівень розвитку кожного з компонентів структури особистості.

Повна назва та автор	Вихідне джерело	Джерела з описом та прикладами застосування
<b>Методика “Стратегії поведінки людини у конфліктній ситуації” К.У.Томаса</b>	<p><b>Thomas K.</b> <i>Conflict and conflict management</i>. In: Dunnette, M.D. (Ed.) <i>Handbook of industrial and organizational psychology</i>, Chicago, 1976.</p> <p><b>Гришина Н.В.</b> <i>К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению // Психические состояния / Под. ред. А.А.Крылова и др. – Л., 1982. – С. 90-96.</i></p>	<p><b>Черненко Ю.П.</b> <i>Вплив когнітивного стилю вчителя на міжособистісні конфлікти з учнями: Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07-педагогічна та вікова психологія., Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. — К., 1999 — 18 с.</i></p> <p><b>Ващенко І.В.</b> <i>Конфлікти у діяльності працівників органів внутрішніх справ і шляхи їх подолання (соціально-психологічний аспект): Автореф. дис. д-ра психол. наук: 19.00.05 – соціальна психологія., Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. — К., 2003. — 36 с.</i></p> <p><b>Яловецкая Л.Г.</b> <i>Становление и развитие в России педагогический конфликтологии / Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук., Ростов-на-Дону, 2006. – 24с.</i></p>

### Теоретичні засади та історія виникнення методики

Метод був розроблений Кеннетом У.Томасом (Kenneth Thomas) у 1972 році. У авторському підході до вирішення конфліктів Кеннет Томас акцентував увагу на змінах традиційного ставлення до конфліктів. На ранніх етапах дослідження цієї потреби застосовувався термін «вирішення конфліктів». Цей термін передбачає можливість і необхідність розв'язання та ілімінування конфліктів. Метою вирішення конфліктів є деякий ідеальний стан, де люди існують у гармонії. У середині 60-х років сталися суттєві зміни у поглядах вчених на природу конфлікту. До нього конфлікт розглядався як явище, що мало негативну конотацію і обов'язково розглядалося як деструктивна форма взаємодії людей. До того ж на той час збільшилася кількість досліджень, в яких конфлікт розглядався як позитивне явище. На думку К.Томаса, потрібно змістити акцент з прямого ілімінування конфлікту (усунення) до поняття «керування конфліктом». Тому у дослідженнях конфліктної поведінки потрібно обов'язково звертати увагу на форми поведінки людини у конфліктній ситуації, які з цих форм поведінки є конструктивними та деструктивними та як можна у ситуації конфлікту стимулювати конструктивну поведінку.

Для опису поведінки людини у конфліктній ситуації К. Томас використовує двовимірну модель регулювання конфліктів, базовими змінами у якій є *кооперація* – здатність людини до розуміння потреб інших та *наполегливість* – лобювання власних інтересів. На основі цих двох вимірів К.Томас виділяє наступні способи регулювання конфліктів: *суперництво, пристосування, компроміс, уникнення, співробітництво* (Рис.1).

Уникнення – це стратегія поведінки, в якій відсутня готовність до кооперації та тенденцій до досягнення власних цілей. Особистість такого типу не бере участь у конфліктній ситуації, намагається усіляко вийти з неї, застосовуючи ряд поведінкових стратегій для цього: відмова від боротьби за ресурс, уникнення особи з якою є постійний конфлікт, тощо.

Суперництво – це стратегія поведінки, за якої людина прагне досягти власних інтересів за рахунок інших. У ситуації суперництва людина здатна використовувати різні

засоби для досягнення власної цілі: обман, зловживання владою, використання інших.

Пристосування – це стратегія, за використання якої людина нівелює власні інтереси задля інших. Ця стратегія може використовуватися у ситуації знецінення людиною джерела конфлікту, або в умовах коли людина реально змагатися не може.

Компроміс – стратегія укладання угоди завдяки двосторонньому та вимушеному розумінні не лише власних інтересів, але й інтересів інших людей.

Співробітництво – це стратегія, за якої учасники ситуації знаходять альтернативи, що повністю задовольняють інтереси двох сторін. Співробітництво на думку К.Томаса, є ідеальною моделлю співіснування людей.



Рис. 1. Способи регулювання конфліктів за К.Томасом

Вперше тест-опитувальник Кеннета Томаса був опублікований у посібнику з промислової та організаційної психології, який вийшов у м. Чикаго (США) у 1976 році. Російською мовою методика перекладена й адаптована доктором психологічних наук, професором Санкт-Петербурзького державного університету Наталією Володимирівною Грішиною. Україномовний варіант методики представлений у посібнику «Психологія праці» Івана Олександровича Баклицького.

### Сфера застосування

Методика використовується як діагностичний інструмент у дослідженнях діяльності людини в умовах конфлікту. Дозволяє виявляти основні стратегії поведінки людини в умовах конфлікту. Опитувальник дозволяє продіагностувати індивідуальні особливості вирішення конфліктів.

Методика використовується для:

- професійного відбору кадрів (особливо у професійних діяльностях, де працівник змушений виступати учасником конфлікту: продавець, тренер, ріелтор тощо );
- дослідження типологічних особливостей поведінки людини у конфліктній ситуації;
- дослідженні професійної придатності особистості.

Методика використовується у межах дослідження проблем психології праці, організаційної психології, психології управління. Може використовуватися як емпірична частина експериментального дослідження.

### Опис методики

Опитувальник складається з 30 тверджень, що попарно згруповані у різних комбінаціях. У кожній з комбінацій досліджуваному дається можливість обирати між двома

твердженнями, що є типовими для у його поведінці.

**Текст опитувальника**

1	А	Інколи я даю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення дискусійного питання.	
	Б	Замість того, щоб обговорювати те, у чому ми розходимось, я намагаюсь звернути увагу на те, з чим ми погоджуємося	
2	А	Я прагну знайти компромісне рішення	
	Б	Я намагаюсь налагодити справу із урахуванням інтересів іншого та моїх власних	
3	А	Зазвичай я наполегливо прагну досягти свого	
	Б	Я прагну заспокоїти іншого і найголовніше, зберегти наші відносини	
4	А	Я прагну знайти компромісне рішення	
	Б	Деколи я жертвую власними інтересами задля інтересів іншої людини	
5	А	Налагоджуючи суперечливу ситуацію, я увесь час намагаюсь знайти підтримку у іншого	
	Б	Я прагну зробити усе, щоб уникнути зайвої напруженості	
6	А	Я прагну уникнути неприємностей для себе	
	Б	Я прагну досягти свого	
7	А	Я прагну відкласти рішення суперечливого питання з тим, щоб з часом до нього повернутись	
	Б	Я допускаю за можливе в дечому поступитись, щоб добитись головного	
8	А	Переважно я наполегливо прагну досягти свого	
	Б	Я найперше прагну чітко з'ясувати те, в чому полягають усі розглянуті інтереси та питання.	
9	А	Думаю, що не завжди потрібно хвилюватися з приводу розбіжностей, що з'являться	
	Б	Я докладаю зусиль, щоб досягти свого	
10	А	Я завжди прагну добитися свого	
	Б	Я прагну віднайти компромісні рішення	
11	А	Я найперше прагну чітко вияснити те, в чому полягають усі інтереси та питання, що стосуються справи	
	Б	Я прагну заспокоїти іншого і, найголовніше, зберегти наші відносини	
12	А	Загалом я уникаю позиції, яка може викликати суперечку	
	Б	Я даю можливість іншому у деяких питаннях залишитись при своїй думці, якщо він також іде мені на зустріч	
13	А	Я пропоную позицію, яка задовольнить нас двох	
	Б	Я наполягаю, щоб було по-моєму	
14	А	Я повідомляю іншому власну точку зору й цікавлюсь його поглядами	
	Б	Я пробую довести іншому логіку та переваги моїх поглядів	
15	А	Я прагну заспокоїти іншого і загалом зберегти відносини	
	Б	Я прагну зробити усе необхідне, щоб запобігти напруженості	
16	А	Я прагну не зачіпати почуттів іншого	
	Б	Я намагаюсь переконати іншого у перспективах моєї позиції	
17	А	Переважно я наполегливо намагаюсь досягти свого	
	Б	Я прагну зробити усе, щоб уникнути зайвої напруженості	
18	А	Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму	
	Б	Я даю можливість іншому у деяких питаннях залишитись при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч	
19	А	Я найперше прагну чітко вияснити те, в чому полягають усі заторкнуті інтереси та питання	

	Б	Я прагну відкласти рішення суперечливого питання для того, щоб з часом вирішити його остаточно	
20	А	Я намагаюсь відразу подолати наші розбіжності	
	Б	Я прагну знайти краще співвідношення втрат і здобутків для нас двох	
21	А	В процесі ведення переговорів я стараюсь бути уважним до бажань іншого	
	Б	Я завжди схильна до відвертого обговорення проблеми	
22	А	Я намагаюсь знайти позицію, що є середньою між моєю і точкою зору іншої людини	
	Б	Я відстоюю власні бажання	
23	А	Здебільшого, я переймаюсь тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас	
	Б	Деколи я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність вирішення суперечливого питання	
24	А	Якщо позиція другого видається йому виваженою, я намагатимусь піти йому на зустріч	
	Б	Я намагатимусь переконати іншого прийти до компромісного рішення	
25	А	Я пробую довести іншому логіку й переваги моїх поглядів	
	Б	В процесі ведення переговорів, я прагну бути уважним до бажань іншого	
26	А	Я надаю перевагу позиції, яка задовольнить нас двох	
	Б	Майже завжди переймаюсь тим, аби задовольнити бажання кожного з нас	
27	А	Переважно я уникаю позиції, яка може викликати суперечки	
	Б	Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму	
28	А	Переважно я наполегливо прагну добитися свого	
	Б	Залагоджуючи ситуацію, здебільшого я намагаюсь знайти підтримку в іншого	
29	А	Я пропоную позицію, яка задовольнить нас двох	
	Б	Думаю, що не завжди потрібно хвилюватися з приводу розбіжностей, що з'являються	
30	А	Я прагну не зачіпати почуттів іншого	
	Б	Я завжди займаю таку позицію у дискусійному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли досягти успіху	

### Особливості інтерпретації

Обробка результатів дослідження за опитувальником К.Томаса поводить за допомогою ключа. За кожну відповідь нараховується 1 бал до кожної зі шкал.

*Наприклад.*

24	А	Якщо позиція другого видається йому виваженою, я намагатимусь піти йому на зустріч	+
	Б	Я намагатимусь переконати іншого прийти до компромісного рішення	

Досліджуваний з двох запропонованих варіантів обрав «А». За ключем пара тверджень має такі варіанти: «А» належить до шкали пристосування; варіант «Б» - до шкали компроміс.

№	Змагання	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Пристосування
24			Б		А

У результаті та шкала, яка буде мати найбільшу суму балів, визначатиме домінуючу стратегію вирішення конфлікту досліджуваним.

**Ключ кількісної обробки результатів дослідження за опитувальником  
К.Томаса**

№	Змагання	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1			А	Б	
2		Б	А		
3	Б				
4	Б				
5	Б				
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А



**Бланк відповідей**

П.І.П.			
Вік		Стать	
Освіта			
Дата			

№	А	Б
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		

**Діагностичні можливості та обмеження**

До діагностичних обмежень опитувальника можна віднести використання його для дослідження факторів конфліктогенної поведінки – причин виникнення конфлікту. Опитувальник дозволяє вивчати стратегію поведінки людини у конфліктній ситуації. Опитувальник не може використовуватися для дослідження конфліктності як особистісної характеристики.

Методика дозволяє робити психологічний прогноз взаємодії досліджуваного у конфліктних ситуаціях з іншими учасниками конфлікту. У ситуаціях, що є нерелевантними психологічному досвіду досліджуваного, передбачити поведінку досліджуваного на основі результатів дослідження не можна (*ситуаціях життєвих колізій, екстремальних ситуаціях*).

## 7.2. ПРИКЛАД ВИКОНАННЯ ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНОГО ЗАВДАННЯ З КУРСУ “ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ”

### Завдання 1.

#### Клієнтський запит

До психолога звернувся керівник приватного підприємства з проблемою значного зниження об'ємів виробництва: «Я нічого не можу зрозуміти. Внаслідок економічної кризи нам довелося збільшити об'єми роботи кожного працівника і тривалість робочого дня, власне, ми нікого до цього не змушували, тому залишилися ті, хто свідомо пішов на ці вимушені нововведення. Проте замість логічного збільшення об'ємів виробництва у нас не лише погіршилися якісні показники, але й збільшилась кількість виробничих травм, виробництво неякісного товару тощо. Допоможіть нам з'ясувати, у чому причина погіршення показників виробництва».

#### Обов'язкова програма при виконанні завдання

1. *Визначте динаміку працездатності працівників підприємства.*
2. *Розробіть програму спостереження за схемою Т.В.Корнілової, визначте об'єкт та предмет спостереження, основну мету, сформулюйте дослідницьку гіпотезу, що може пояснити клієнтський запит. Визначте основні показники діяльності працівників, за якими ви будете вести спостереження. Розробіть схему спостереження.*
3. *Для ілюстрації отриманих результатів використовуйте графіки, визначте основні математичні методи для обробки даних.*
4. *Результати дослідження представте у формі бесіди з керівником підприємства.*

### ХІД РОБОТИ НАД ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНИМ ЗАВДАННЯМ

#### I. ЕТАП ПЕРВИННОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

##### 1.1. Категоріально-термінологічне до визначення проблеми, з якою звернулися до психолога

- **Психолог (П):** Яка була тривалість робочого дня до його збільшення?
- **Клієнт (К):** Ми працювали за восьмигодинним графіком роботи з обідньою перервою тривалістю одна година.
- **П.:** На скільки збільшилася тривалість робочого дня після вимушених змін робочого графіку?
- **К.:** На дві години. Тобто тривалість робочого дня складає десять годин.
- **П.:** У новому графіку роботи збережено нормовані перерви через кожні дві години роботи?
- **К.:** Ні, ми були змушені відмовитися від них.
- **П.:** На основі яких фактів Ви зробили висновок про зменшення об'ємів виробництва?
- **К.:** Ми провели статистичний зріз показників виробництва і виявилось, що витрати на лікування працівників унаслідок виробничих травм, відшкодування виробництва неякісного товару набагато більші, ніж до змін у робочому графіку.
- **П.:** Ви припускаєте той факт, що збільшення тривалості робочого дня до рівня, що не відповідає фізіологічним нормам праці, міг призвести до збільшення травматизму та виробництва неякісного товару?
- **К.:** Я припускав цей факт, проте за результатами моїх власних спостережень, ніяких змін не відбулося. Працівники отримують надбавку за надлишкові години роботи. Мені довелося особисто спілкуватися з ними – ніяких нарікань з їхнього боку не було.
- **П.:** Як результат порушення фізіологічних вимог до тривалості робочого дня, у працівників розвиваються патологічні процеси перевтоми, які, можливо, спричиняють травматизм та погіршення показників виробництва.

— **К.:** Але ж працівники самі погодилися на ці зміни. Я не впевнений, що саме збільшення тривалості робочого дня є причиною погіршення загальних показників виробництва.

— **П.:** Протягом тижня я проведу спостереження за робочим процесом працівників в умовах восьмигодинного та десятигодинного графіку роботи. Порівнявши результати продуктивності праці в умовах різних виробничих змін, ми зможемо виявити причину погіршення працездатності працівників.

## 1.2. Формування реалістичних очікувань у людини, яка звернулася за допомогою та визначення напрямків практичної роботи психолога

### *Визначення напрямків практичної роботи*

Напрямок практичної роботи	Обґрунтування
Психодіагностична робота	Емпіричне дослідження динаміки працездатності працівників підприємства протягом робочого дня.
Консультаційна робота	Проведення консультаційної бесіди з керівником підприємства за результатами проведеного дослідження.

### **Очікування клієнта, що стосуються компетенції психолога:**

Клієнт має право очікувати від психолога отримання достовірних результатів дослідження. Професійного пояснення причин виникнення проблеми, що ґрунтуються на основі сформульованих висновків.

Психолог не може гарантувати клієнту збільшення об'ємів виробництва та прибутків, проте може визначити, як впливають фізіологічні процеси на загальну працездатність працівників, що загалом впливають на об'єми виробництва. Психолог повинен ознайомити працівників підприємства з результатами дослідження, пояснити, яким чином впливають процеси переважно на їх фізіологічний і психічний стан.

## II. ПЛАНОВО-ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП

### 2.1. Аналіз власного досвіду виконання подібних завдань при вивченні навчальних дисциплін та проходженні практик

Дисципліна	Модуль	Тема	Зміст питань
Психологія праці	Методологічні основи психології праці	Методи психології праці	Використання емпірико-пізнавальних методів у психології праці: біографічний метод, метод спостереження, самоспостереження. Методи професійної діагностики.
	Психофізіологічні особливості трудової діяльності	Працездатність людини та закономірності її динаміки	Оцінка і динаміка працездатності працівників, критерії оцінки працездатності. Психічні стани, що зумовлюють працездатність, фактори та закономірності зміни працездатності.
Диференційна психологія	Диференційно-психологічні аспекти навчальної та професійної діяльності	Диференційно-психологічні аспекти професійної діяльності	Диференційно-психофізіологічні аспекти становлення професіонала. Монотонна діяльність і типологічні особливості. Діяльність в екстремальних умовах. Стили професійної діяльності.
Експериментальна психологія	Емпіричні методи	Описові методи в психологічному	Класифікація методів психологічного дослідження.

Дисципліна	Модуль	Тема	Зміст питань
	психологічного дослідження	дослідженні. Поняття про спостереження	Поняття про описові методи. Біографічний метод у психологічному дослідженні. Аналіз продуктів діяльності. Архівний метод у психологічному дослідженні. Бесіда, інтерв'ю та анкетування у психологічному дослідженні. Спостереження як метод психологічного дослідження. Місце спостереження у психологічному експерименті.

## 2.2. Підбір та аналіз літератури з проблеми, формулювання припущень про способи її практичного вирішення

Повна бібліографія джерела	Основні ідеї, тези, що стосуються проблеми
Работоспособность человека и пути ее повышения / Косилов С.А., Леонова Л.А. - М.: Медицина, 1974. - 260 с.: ил.	Вказані фізіологічні передумови для оптимізації робочого часу працівників, шляхи підвищення працездатності. Механізми та закономірності формування втоми та перевтоми.
Крушельницька Я. В. Фізіологія і психологія праці: Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 2000. — 232 с.	Динаміка працездатності працівника протягом робочої зміни, фізіологічні закономірності зміни фаз праці та відпочинку
С.Н.Архангельский. Анализ трудовых действий с помощью кино съемки // Вопросы психологии труда. – Выпуск №91. – М.: Изд. академии пед.наук РСФСР. – С. 282-294.	Використання допоміжних засобів для дослідження трудових дій працівників.
О.С.Копина, Е.А.Суслова, Е.В.Заикин. Экспресс-диагностика психоемоционального напряжения и его источников // Вопросы психологии труда. – 1995. – № 3. – С. 119-132.	Дослідження феномену психоемоційної напруги людини, причин її виникнення. Основні фактори, що впливають на виникнення у людини психоемоційної напруги.
Ковалев А.Ф., Давыдова М.И. и др. Опыт и проблемы функционирования промышленных предприятий в многосменном режиме. - К.: УкрНИИНТИ Госплана УССР, 1991. - 80 с.	Приклади організації виробничих змін для збільшення обсягів виробництва. Фізіологічні норми організації виробничих змін. Наднормова праця та зміни з ненормованим робочим днем.
А.П.Нечаев. Психическое переутомление. – М.: «Красный пролетарий», 1929 – 178с.	Методи дослідження перевтоми, проблеми перевтоми у працівників різних галузей народного господарства. Питання річної перевтоми.
С.Н.Левицева. Методы психологического анализа профессиональной деятельности. – Л., 1973 – С.10-12.	Використання методу спостереження у дослідженнях професійної діяльності працівників, загальні вимоги до використання спостереження у психології праці.
Ю.В.Котелова. Психологічні регулятори та психологічні ознаки як метод оцінки сформованості професіонала (на конкретних прикладах) //	Професійна діяльність, оцінка професійної діяльності. Розвиток кількісних та якісних показників умінь професіонала.

<b>Повна бібліографія джерела</b>	<b>Основні ідеї, тези, що стосуються проблеми</b>
<a href="http://voov.narod.ru/psihologi/trud.htm">http://voov.narod.ru/psihologi/trud.htm</a>	
Климов Е. Носкова О. История психологии труда в России // <a href="http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/klim/05.php">http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/klim/05.php</a>	Історія використання методу спостереження у психології праці. Його адаптація до завдань галузі.

### 2.3. Консультація з фахівцями.

<b>Фахівець</b>	<b>Обґрунтування необхідності консультації</b>	<b>Перелік питань</b>
Економіст підприємства	Для вирішення клієнтського запиту необхідно використовувати методологічні основи не лише психології (психофізіологічні норми динаміки працездатності працівника та організація робочого часу), але й економіки, оскільки у ході спостереження ми можемо визначити, наскільки є збитковим для підприємства введення додаткового робочого часу – а саме це більшою мірою цікавить підприємця.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Наскільки необхідним було з економічної точки зору збільшення тривалості робочого дня?</li> <li>– Чи існують інші засоби для зменшення витрат підприємства?</li> </ul>

### 2.4. Складання розгорнутого плану виконання завдання, підбір методів та аналіз ресурсів

<b>Етап роботи</b>	<b>Методи та процедури</b>	<b>Необхідні ресурси</b>
Довизначення проблеми, підбір методів релевантних меті дослідження	Методологічний аналіз проблеми взаємодії людини у ситуації конфлікту	Наукова література, фахові періодичні видання
Планування та проведення спостереження динаміки працездатності працівників протягом робочого тижня	Методика спостереження	План та схема спостереження
Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Якісний та кількісний аналіз, порівняння та узагальнення	Методи математичної статистики.
Підготовка та проведення консультаційної бесіди	Схема консультаційної бесіди, результати проведеного дослідження	Службове приміщення, час, графіки, що ілюструють динаміку працездатності працівника.

### 2.5. Передбачення проблемних моментів

<b>Проблемні моменти</b>	<b>Причини виникнення</b>	<b>Можливості уникнення</b>
Для реалізації програми спостереження необхідне залучення значних матеріальних та людських ресурсів. Керівник підприємства може відмовитись від дослідження саме з	Для проведення тривалого спостереження психологу необхідно встановити камери спостереження, залучити як помічників інших психологів.	Перед початком спостереження варто скласти та представити клієнту детальний кошторис дослідження. Пояснити клієнту, що вивчення об'єктивних причин зниження працездатності буде раціональним не лише з психологічної, але й економічної

причин його високої ресурсоемності.		точки зору. Показати клієнту реальні вигоди та переваги, які він отримує.
Клієнт може не погодитись з рекомендаціями психолога щодо оптимізації робочого часу клієнта.	Об'єктивні економічні причини змусили підприємця збільшити тривалість робочого дня. Така політика є науково необґрунтованою, проте клієнтові це здається єдиним закономірним правильним вибором.	Ознайомити клієнта з практичними досвідом організації праці різних наукових шкіл Ф.У.Тейлора, Р.Емерсона, Е.Мейо та інших. У подальшому запропонувати провести виробничий експеримент з впровадження однієї з цих систем у практику організації виробництва.

## 2.6. Підготовка матеріалів, необхідних для виконання завдання

1. Методологічний аналіз клієнтського запиту дав змогу визначити методи релевантні меті дослідження. Опираючись на теоретичні засади наукової організації трудового процесу та психофізіологічні основи динаміки працездатності працівника протягом робочого дня (Я.В. Крушельницька, М.С. Корольчук) ми висунули робочу гіпотезу: зниження показників продуктивності праці відбувається тому, що збільшення тривалості робочого дня призвело до порушення фізіологічних вимог до організації трудового процесу. Що, з одного боку, призвело до зниження об'ємів виробництва, з іншого – до погіршення функціонування психічних процесів, якісним показником якого є збільшення кількості помилок та кількість виробничих травм. Використання спостереження за динамікою працездатності дасть нам можливість перевірити робочу гіпотезу, оскільки процедура спостереження з часовими зрізами дозволить об'єктивно зафіксувати основні поведінкові реакції, що ми поклали в основу працездатності (кількість виготовленої продукції, кількість перерв, кількість помилок та помилкових дій, кількість травмуючих ситуацій) протягом кожного часового відрізка.
2. Схема спостереження, протоколи спостереження, канцелярське приладдя.
3. Допоміжні засоби для ведення прихованого спостереження (камери відеоспостереження).
4. Комп'ютер з операційною системою Windows XP, MS Excel, MS Word.
5. Планування дослідження та організація робочого часу. Розрахунок витрат часу на проведення дослідження, аналіз результатів та написання психологічної характеристики: проведення дослідження – 2 тижні., аналіз та інтерпретація результатів – 10 год., проведення консультаційної зустрічі – 1 год. Оскільки дослідження є досить ресурсомістким, то психологу може знадобитися помічник.

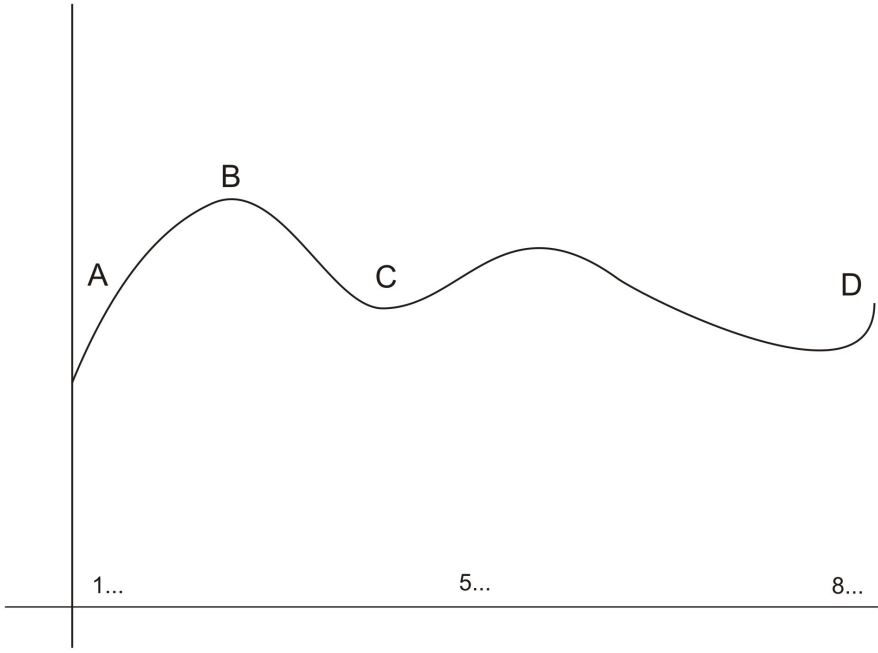
## III. ЕТАП ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ

### 3.1. Збір емпіричних даних

**Схема спостереження за динамікою працездатності працівників на протязі робочого дня за Т.В.Корніловою**

Етап	Зміст роботи
<b>Етап підготовки</b>	<i>Предмет спостереження</i> – динаміка працездатності працівника за різної тривалості робочого дня. <i>Ситуація спостереження</i> – виконання професійних обов'язків працівниками в умовах різної тривалості робочого дня. <i>Вибірка</i> – у дослідженні взяли участь 10 осіб. Вибірка була рандомізована випадковим чином.
<b>Етап розробки програми</b>	<i>Параметри спостереження</i> (система кодування) – кількість виготовленої продукції, кількість відволікань та вимушених перерв, кількість помилкових дій

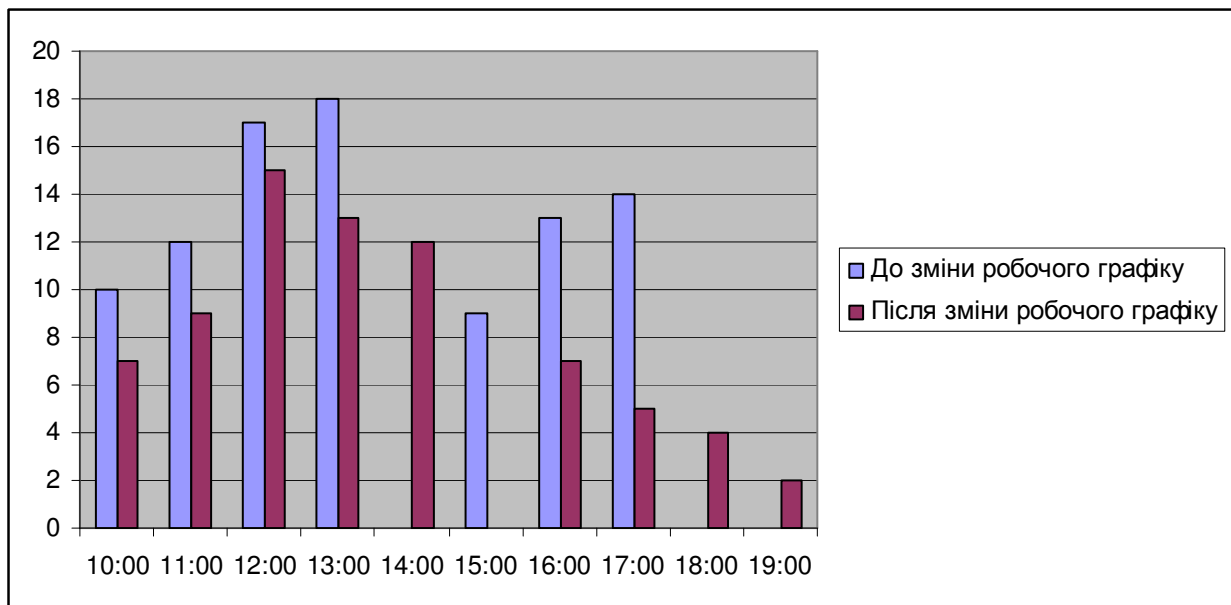
Етап	Зміст роботи											
спостереження	та виготовлення неякісної продукції, кількість травм. <i>Спосіб реєстрації</i> – відеозйомка, безпосереднє спостереження. <i>Часова тривалість</i> – спостереження проводиться два робочі тижні. Перший тиждень – восьмигодинний робочий день, другий - десятигодинний. Після організаційних змін графік роботи виглядав наступним чином: 9:00 – 14:00, перерва 14:00 – 15:00, 15:00 – 19:00. Перерви через кожні дві години відсутні. Загальна тривалість робочого дня збільшилася на дві години. <i>Технічні засоби</i> –листок протоколу, ручка. <i>Контрольовані умови</i> – в ході спостереження працівники виконують постійні професійні завдання, працюють у одному приміщенні, де зберігаються санітарно-гігієнічні вимоги до організації праці.											
Етап проведення спостереження	Протокол спостереження											
	Явища, що спостерігаються	Часові зрізи спостереження										
		10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	
	Кількість виготовленої продукції											
	Кількість відволікань, вимушених перерв											
	Кількість помилкових дій, виготовлення неякісної продукції											
	Кількість травм											
Етап обробки і інтерпретації результатів	Для якісної характеристики отриманих нами даних ми використали криву працездатності працівників, представленої у роботі Я.В.Крушельницької «Фізіологія і психологія праці». Кривою працездатності навивають графік зміни виробничих і психологічних показників протягом робочого дня. Узагальнена крива працездатності людини протягом робочого дня дістала назву «класичної кривої» і характеризується чітко вираженими фазами. Фазами працездатності називають зміни функціонального стану людини у процесі діяльності. Протягом робочої зміни у динаміці працездатності виділяється декілька фаз, які по чергово змінюють одна одну (Рис. 1).											

Етап	Зміст роботи
	 <p data-bbox="459 898 1407 931"><i>Рис.1. Типова крива працездатності протягом робочої зміни.</i></p> <p data-bbox="336 936 813 1081"> <i>A – впрацювання;  B – стійка працездатність;  C – зниження працездатності;  D – емоційний порив</i> </p> <p data-bbox="336 1086 1533 1227">Існують норми для організації робочого часу працівників. Ці норми різняться залежно від характеру діяльності працівника (фізична, розумова праця), умов діяльності, впливу монотонії, індивідуально-типологічних особливостей працівника.</p> <p data-bbox="336 1232 1533 1335">Кількісні зрізи у спостереженні проводяться щогодини впродовж робочого дня працівника за кожним із чотирьох показників. Результати спостереження заносяться у протокол спостереження.</p>

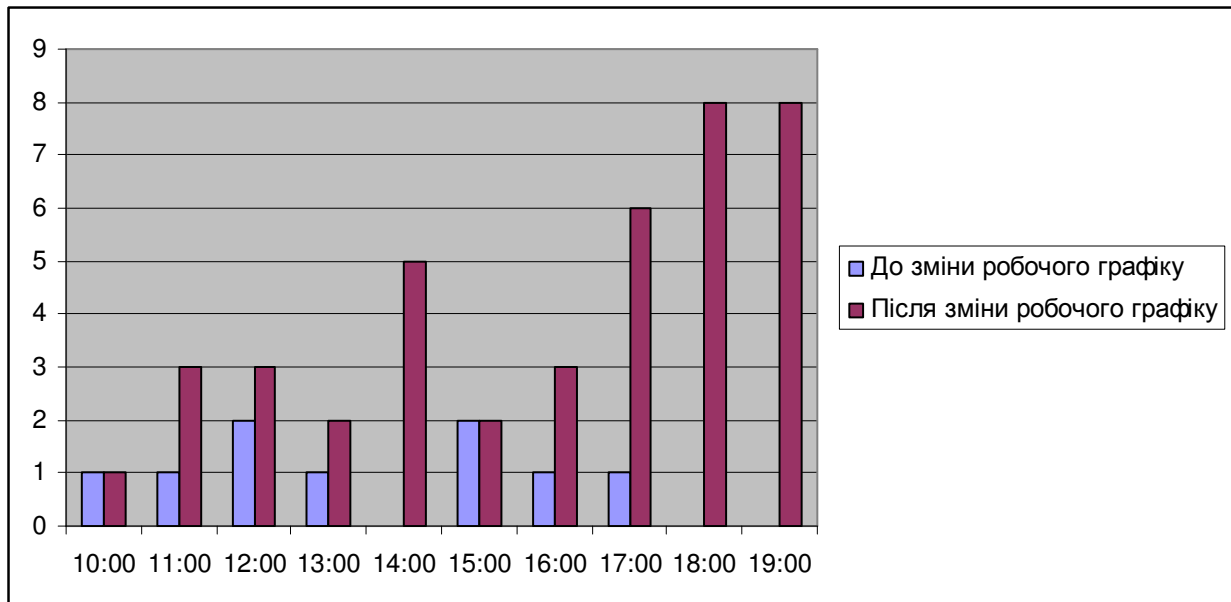
### 3.2. Аналіз та інтерпретація отриманих даних

Після проведення спостереження ми отримали кількісні та якісні показники динаміки працездатності працівників протягом робочого тижня. Для наочної ілюстрації результатів кількісного аналізу ми використали порівняльні діаграми за кожним із показників, які ми спостерігали (Рис.3,4,5,6). Для перевірки статистичної значимості ми використали статистичний критерій  $\chi^2$  - Пірсона.

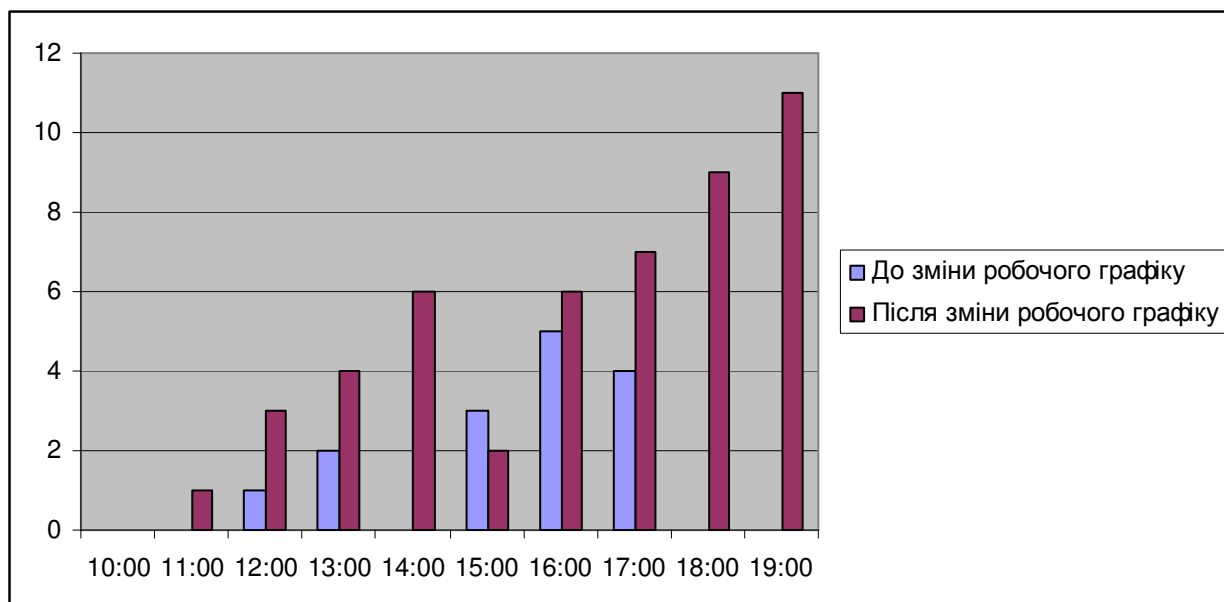




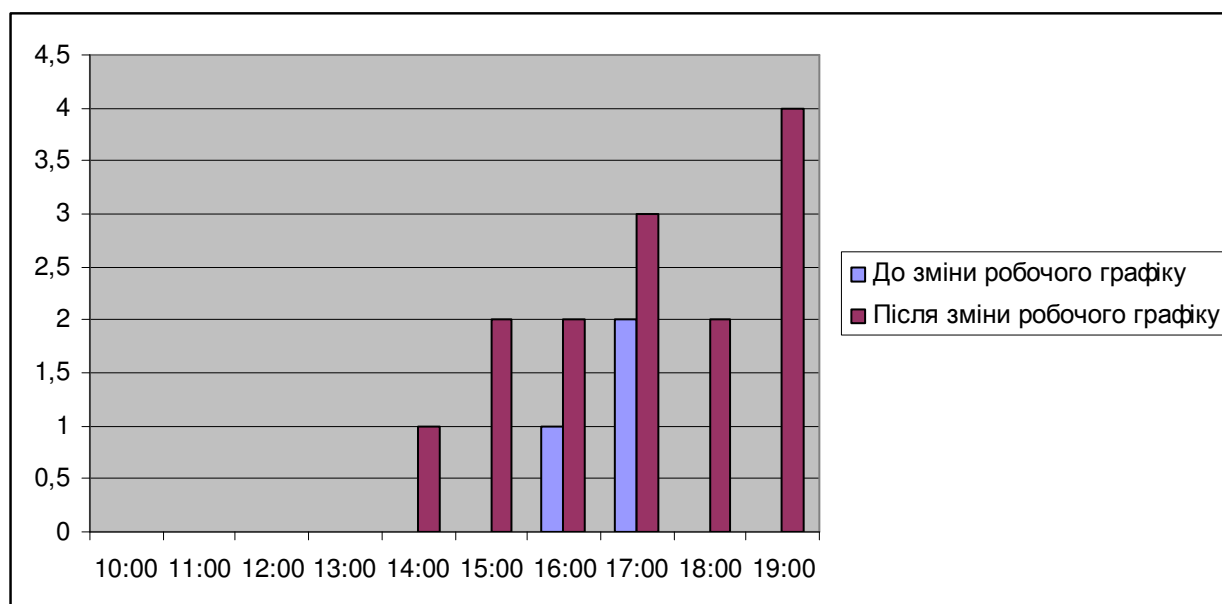
*Рис.2.Графічне представлення порівняльного аналізу кількісних результатів спостереження за показником кількості виготовленої продукції*



*Рис.3.Графічне представлення порівняльного аналізу кількісних результатів спостереження за показником кількості відволікань та вимушених перерв*



*Рис.4.Графічне представлення порівняльного аналізу кількісних результатів спостереження за показником кількості помилкових дій, виготовлення неякісної продукції*



*Рис.5.Графічне представлення порівняльного аналізу кількісних результатів спостереження за показником кількості травм*

За результатами спостереження ми можемо зробити висновок про те, що збільшення тривалості робочого часу призвело до суттєвого збільшення кількості виробничих травм, кількості виготовлення неякісної продукції та вимушених перерв (загалом, у середньому порівняно до зміни робочого графіку на 38%), а об'єми виробництва збільшилися на 7,3%. Для підтвердження статистичної значимості отриманих результатів ми використали коефіцієнт  $X_2$  - Пірсона для порівняння теоретичного та емпіричного розподілів даних (Климчук В.О. Математичні методи у психології. Курс лекцій / Навчальний посібник для студентів психологічних спеціальностей. – Житомир, 2006. – 160с.). Тому ми можемо зробити висновок про не випадковість змін показників динаміки працездатності до та після зміни тривалості робочого дня.

Погіршення показників працездатності можна пов'язати з порушенням динамічного стереотипу, який вже склався у працівників підприємства. Також зі зменшенням кількості часу на фізичну та психологічну релаксацію, а тому зменшенням тривалості фази стійкого

стану у загальному фонді робочого часу.

#### **IV. ЗВІТНО-ПІДСУМКОВИЙ ЕТАП**

##### **4.1. Представлення результатів людині, яка звернулася із запитом**

– **П.:** Мною проведено спостереження за динамікою продуктивності праці працівників протягом робочого тижня. Тому можу пояснити зниження продуктивності праці у працівників вашого підприємства. Ви логічно очікували збільшення об'ємів виробництва після збільшення тривалості робочого дня, проте існують психологічні механізми та закономірності збереження працездатності людини, які не підкорюються прямо пропорційним законам економіки.

– **К.:** Ви маєте на увазі, що чим більше працівник працює, тим менше він виробляє продукції?

– **П.:** Є закономірність у динаміці працездатності працівника. У ході мого спостереження було виявлено, що працездатність працівника змінюється протягом робочого дня і має вигляд кривої (демонструємо Рис. 2). Збільшення тривалості робочого дня призвело до порушення динамічного стереотипу, який сформувався у працівників, тому після змін у робочому графіку ми не спостерігали феномену кінцевого пориву – підвищення працездатності наприкінці робочого дня. Також на зниження працездатності вплинули закономірні процеси втоми. Ми передбачаємо, що у працівників почали формуватися процеси перевтоми, проте для підтвердження цих гіпотез потрібно проводити подальші дослідження.

– **К.:** Але ж працівники самі погодились на зміни у робочому графіку, їх ніхто не примушував.

– **П.:** У працівників, можливо, є мотиваційні ресурси, що вплинули на прийняття такого рішення: не втратити робоче місце, матеріальна винагорода тощо. Проте тривалий час працювати на максимумі фізичних зусиль можуть не усі, а такі поодинокі випадки суттєво не впливатимуть на загальну картину.

– **К.:** Але, якщо ми змінимо тривалість робочого дня, ми не зможемо конкурувати на ринку, зросте собівартість продукції.

– **П.:** Результати нашого спостереження були проаналізовані економістом фірми. Загальні висновки дають підставу стверджувати, що істотного збільшення товаровиробництва немає, зате збільшилися витрати на виплату лікарняних. Виробництво неякісного товару призвело до збільшення витрат на сировину. Більш детальну інформацію ви можете отримати проконсультувавшись з економістом.

– **К.:** Яким чином ми можемо оптимізувати робочий процес для максимально ефективної роботи працівників?

– **П.:** Існує безліч ефективних систем наукової організації праці, вони перевірені часом та практикою. Можна запропонувати запровадити на виробництві систему Елтона Мейо, яка орієнтована на активізацію внутрішніх ресурсів людини, систему заохочень, формування пізнавального інтересу працівників до справи, якою вони займаються.

**Клієнтський запит**

Звернення до психолога керівника відділу кадрів: «Керівник нашого підприємства хоче прийняти на посаду нового секретаря. Не в його правилах приймати людей «з вулиці», тому він хоче, щоб цю посаду обійняв хтось з нашого відділу. Проте ми вагаємося, кому віддати перевагу. Справа у тім, що він дуже «важка людина»: іноді може образити ні за що, може накричати. Багато хто не витримував... Тому проблема з «секретарями шефа» у нас постійна: одні – влаштовуються, інші – звільняються. Чи не могли б ви нам порекомендувати кандидатуру, яка б оптимально підходила такому типу керівників?».

**Обов'язкова програма при виконанні завдання**

1. *Сплануйте дослідження особистості основних претендентів на посаду секретаря.*
2. *У ході роботи використовуйте «Карту особистості» (К. К. Платонова).*
3. *Змодельуйте та продемонструйте отримані результати дослідження. Встановіть, розвиток яких психологічних якостей, імовірно, зумовить ефективну взаємодію з керівником підприємства.*
4. *Отримані результати дослідження представте у формі рекомендаційної психологічної характеристики.*

---

**ХІД РОБОТИ НАД ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНИМ ЗАВДАННЯМ**


---

**I. ЕТАП ПЕРВИННОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ****1.1. Категоріально-термінологічне до визначення проблеми, з якою звернулися до психолога*****Бесіда психолога та керівника відділу кадрів***

- **Психолог (П):** Ви цікавилися, які мотиви спонукали попередніх секретарів звільнитися з роботи?
- **Клієнт (К):** У кожного були свої причини на те. Більшість не витримували емоційного тиску, складних умов роботи.
- **П.:** У процесі професійного відбору кадрів ви звертали увагу на особистісні якості кандидатів?
- **К.:** Для нас більш важливим є розвиток професійних умінь: робота з комп'ютером, обслуговування клієнтів. Ми для кожного кандидата влаштовуємо екзамени, тому вважаю, попередні секретарі були не випадковими людьми.
- **П.:** На ділові ігри ви запрошували керівника підприємства?
- **К.** Так, але у нього обмаль часу. Забігав на дві хвилини.
- **П.:** Ви керувалися професіограмою «секретаря-референта» проводячи набір працівників?
- **К.:** Так, але для діагностики основних професійно важливих якостей, які дозволяють ефективно виконувати професійні обов'язки, необхідно використовувати безліч психологічних методів. У нас просто немає на них часу.
- **П.:** Ви враховували особисті побажання керівника у процесі відбору секретарів?
- **К.:** Ні, ми цього не робили.

***Бесіда психолога та керівника підприємства.***

- **П.:** Як ви гадаєте, чому секретарі, які у вас працюють, постійно звільняються з роботи?
- **Керівник (К):** Вони не хочуть працювати, постійно фарбують нігті, розмовляють по телефону. Як на це можна спокійно дивитися, іноді я не витримую!
- **П.** Опишіть, будь-ласка, особистість ідеального секретаря?

– **К.** Для мене дуже важливо, щоб секретар був вимогливим до себе, не порушував правил внутрішнього розпорядку. Головне для секретаря - підтримувати стиль роботи, якого дотримується керівник.

### **1.3. Формування реалістичних очікувань у людини, яка звернулася за допомогою та визначення напрямків практичної роботи психолога**

#### **Визначення напрямків практичної роботи**

<b>Напрямок практичної роботи</b>	<b>Обґрунтування</b>
Психодіагностична робота	Емпіричне дослідження особистісних якостей претендентів на посаду секретаря керівника
Консультаційна робота	Бесіда з керівником підприємства за результатами дослідження
Складання психологічної характеристики	На основі якісного та кількісного аналізу результатів дослідження складається рекомендаційна психологічна характеристика

#### **Очікування клієнта, що стосуються компетенції психолога:**

Клієнт має право очікувати на професійну діагностику особистісних якостей претендентів на посаду секретаря. Психолог не проводить діагностику професійних якостей особистості і не несе відповідальності за невідповідність у претендентів рівня професійних умінь посадовим обов'язкам. Клієнт очікує від психолога кваліфікованої допомоги у діагностиці особистісних рис та якостей, особливо тих, що дозволять успішно взаємодіяти з керівником підприємства. Психолог має ознайомити клієнта з результатами проведеного дослідження та представити висновки у формалізованому вигляді: рекомендаційної характеристики працівника. Психолог не бере участі у прийнятті рішення про зарахування претендентів на посаду. Керівник відділу кадрів особисто приймає рішення про зарахування на посаду, маючи право посилаючись на результати досліджень психолога.

## **II. ПЛАНОВО-ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП**

### **2.1. Аналіз власного досвіду виконання подібних завдань при вивченні навчальних дисциплін та проходженні практик**

<b>Дисципліна</b>	<b>Модуль</b>	<b>Тема</b>	<b>Зміст питань</b>
Психологія праці	Психологія професії	Технологія професійного відбору працівників організації	Методи вивчення особистості професіонала: тестовий підхід, метод узагальнення незалежних характеристик, метод полярних балів, аналіз діяльності і формування критеріїв оцінки, конструювання процедур оцінки
Основи профорієнтаційної роботи	Профпідбір, профвідбір та профадаптація – структурні компоненти профорієнтації	Профпідбір як складовий компонент професійної орієнтації	Профпідбір компонент професійної орієнтації, мотиви вибору професії, профдіагностика, вимоги до методик профконсультаційної психодіагностики, методи вивчення індивідуальних особливостей особистості.

### **2.2. Підбір і аналіз літератури та формулювання припущень про причини виникнення проблеми**

<b>Повна бібліографія джерела</b>	<b>Основні ідеї, тези, що стосуються проблеми</b>
-----------------------------------	---

Повна бібліографія джерела	Основні ідеї, тези, що стосуються проблеми
Виноградський М.Д., Беляєва С.В., Виноградська А.М., Шканова О.М. Управління персоналом: Навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – С. 192-248.	Оцінка, атестація та перевірка персоналу. Критерії відбору та оцінки персоналу. Порядок прийняття на роботу, переведення на іншу посаду.
Корольчук М.С. Психофізіологія діяльності. Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2004. – С. 158-172.	Психофізіологія поведінки, психофізіологія діяльності.
Ильин Е.П. Успешность деятельности, компенсации и компенсаторные отношения Вопросы психологии, 1983. – № 5. – С. 95-98.	Успішність виконання діяльності за рахунок компенсації одних психологічних функцій іншими.
Платонов К.К. Структура и развитие личности. - М.: Наука, 1986. - С. 191-205	Принцип попарного порівняння, опис карти особистості та методу експертних оцінок
Платонов К.К. Психология : учеб. пособие для повышения квалификации инж. - пед. работников. - М.: Высш. школа, 1977. - 247 с.	Професійна експертиза та професійна адаптація працівників. Інструкція та бланки методики «Карта особистості» (К.К.Платонова)
Практикум по общей и экспериментальной психологии. Учеб. Пособие В.Д. Былин, В.К. Гайда, В.А. Ганзен и др. Под общ ред. А.А.Крылова. - Л., Изд-во Ленинградского университета, 1988. – 255с.	Представлена одна з модифікованих версій «Карти особистості» К.К.Платонова
Малхазов О., Кокун О. Профвідбір та впровадження новітніх технічних засобів у роботі з персоналом // Соціальна психологія. - 2005. - № 4 (12). - С.84-90	Використання технічних засобів у процесі відбору працівників, використання системи поліграф.

### 2.3. Консультація з фахівцями

У цьому випадку в консультації з іншими фахівцями немає потреби. Завдання не виходить за межі компетенції психолога.

### 2.4. Складання розгорнутого плану виконання завдання, підбір методів та аналіз ресурсів

Етап роботи	Методи та процедури	Необхідні ресурси
Довизначення проблеми, підбір методів релевантних меті дослідження.	Методологічний аналіз проблеми професійного добору кадрів	Наукова література, фахові періодичні видання
Планування та проведення дослідження розвитку особистості	Методика дослідження «Карта особистості» (К.К.Платонова)	Текст опитувальника, бланки методики
Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Якісний та кількісний аналіз, порівняння та узагальнення	Заповнені бланки методики, комп'ютер (MS Excel).
Консультаційна бесіда з керівником відділу кадрів	Бесіда за результатами дослідження	Приміщення, час, результати дослідження
Підготовка та написання	Схема написання	Комп'ютер (MS Word),

Етап роботи	Методи та процедури	Необхідні ресурси
рекомендаційної психологічної характеристики	рекомендаційної психологічної характеристики	папір

## 2.5. Передбачення проблемних моментів

Проблемні моменти	Причини виникнення	Можливості уникнення
Некомпетентність експертів у оцінці структур та підструктур особистості	Експерт може бути не компетентний у оцінці деяких психологічних функцій. Наприклад якщо ми обрали експертом керівника підприємства він може бути не компетентним у оцінці здібностей, індивідуально-психологічних властивостей	Використання стандартизованих психологічних методик для вивчення деяких структур особистості, які експерт утруднюється оцінити.
У керівника підприємства є особисті побажання щодо особистості секретаря, його професійних обов'язків	У процесі трудової взаємодії у кожного керівника виникає певний стиль взаємодії. «Особисті побажання» можуть бути не прописані у посадових вимогах, професіограмі статуті підприємства.	Провести індивідуальну бесіду з керівником підприємства

## 2.6. Підготовка матеріалів, необхідних для виконання завдання

1. У межах діяльнісного підходу К.К.Платоновим було запропоновано функціонально-динамічну структуру особистості, що складалася з чотирьох основних підструктур: спрямованість особистості, досвід, особливості психічних процесів, біопсихічні особливості. Методика «Карта особистості» є методичним забезпеченням дослідження розвитку особистості, що базується на принципі попарних порівнянь. Кожна якість як узагальнена характеристика оцінюється від 5 до 1 балу. Оцінювання проводить група експертів, що протягом тривалого часу контактувала з досліджуваним (на виробництві, у побутовій сфері, дозвіллі). Показником розвитку особистості є сумарний бал, який отримує досліджуваний на основі середнього арифметичного результатів двох-трьох експертів та власної суб'єктивної думки (власного результату). Також враховуються узагальнені результати за кожною з семи підструктур У нашому випадку «Карта особистості» є доцільним методом, що дозволяє вивчати особистість як цілісність а не як суму певних психологічних властивостей.
2. Бланки методики, канцелярське приладдя.
3. Службове приміщення для проведення дослідження у якому мінімізований вплив сторонніх подразників.
4. Комп'ютер з операційною системою Windows, XP MS Excel, MS Word.
5. Планування дослідження та організація робочого часу. Розрахунок витрат часу на проведення дослідження, аналіз результатів та написання психологічної характеристики: проведення дослідження – 2 год., аналіз та інтерпретація результатів – 3 год., складання та написання психологічної характеристики – 1,5 год.

## III. ЕТАП ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ

### 3.1. Збір емпіричних даних

Проаналізувавши клієнтський запит, основні вимоги професії, нам вдалося визначити рівень розвитку яких структур та підструктур особистості має бути високим, які якості є професійно важливими. Також ми взяли до уваги результати бесіди з керівником підприємства, нам вдалося встановити що його основною вимогою до працівників є високий морально-правовий рівень особистості, критичне ставлення до себе, до порушення норм та правил. Можливо, тому у нього виникали проблеми у взаємодії з попередніми секретарками. Нами були локалізовані наступні підструктури особистості, рівень розвитку яких ми будемо враховувати при рекомендації на посаду секретаря (Табл. 4).

Таблиця 4.

*Локалізація основних структур та підструктур особистості, що є важливими для ефективної взаємодії з керівником підприємства (на основі клієнтського запиту та індивідуальних побажань керівника)*

## II. Здібності

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 2.1. Психомоторні   | 2.3. Технічні                  |
| 2.2. Художні (музичні, артистичні, літературні, образотворчі) | 2.4. Наукові                   |
|   | 2.5. Організаційно-педагогічні |
|   | <b>2.6. Морально-правові</b>   |

## VI. Індивідуальні особливості психічних процесів

- |  |   |
|--|---|
| <b>6.1. Емоційна збудливість</b>       | 6.5. Пам'ять                            |
| <b>6.2. Емоційно-моторна стійкість</b> | 6.6. Кмітливість                        |
| <b>6.3. Стенічність емоцій</b>         | 6.7. Уява                               |
| 6.4. Уважність                         | <b>6.8. Воля: уміння володіти собою</b> |
|  | 6.9. Цілеспрямованість                  |

У дослідженні взяли участь троє осіб жіночої статі, що мають однаковий рівень освіти та досвід роботи на аналогічних посадах. На підприємстві працюють від двох до п'яти років. До групи експертів ми залучили трьох осіб. Кількісні результати дослідження ми представили у вигляді таблиці (Табл. 5).

Якісний аналіз розвитку особистості ми будемо проводити на трьох виділених нами рівнях:

- загальний показник розвитку;
- показник розвитку кожної зі структур особистості;
- рівень розвитку виділених нами професійно важливих структур та підструктур особистості;

Таблиця 5.

*Кількісний аналіз результатів дослідження за методикою К.К.Платонова «Карта особистості»*

Показники розвитку	X1	X2	X3
Емоційна збудливість	2	4	5
Емоційно-моторна стійкість	5	3	3
Стенічність емоцій	5	2	2
Воля: уміння володіти собою	4	3	3
Морально-правові здібності	4	5	4
I. Фонові показники	20	14	14
II. Здібності	25	30	13



III. Характер	25	24	14
IV. Спрямованість	30	23	23
V. Досвід	25	21	14
VI. Індивідуальні особливості психічних процесів	24	13	23
VII. Темперамент			
Загальний показник розвитку	149	125	101

### 3.2. Аналіз та інтерпретація отриманих даних

Кількісний аналіз результатів дослідження за методикою К.К.Платонова «Карта особистості». На рівні аналізу рівня розвитку професійно-важливих якостей ми маємо найбільший рівень розвитку процесів емоційної збудливості, емоційно-моторної стійкості, вольових якостей та морально-правових здібностей у досліджуваних X1 та X2 (Рис. 6).

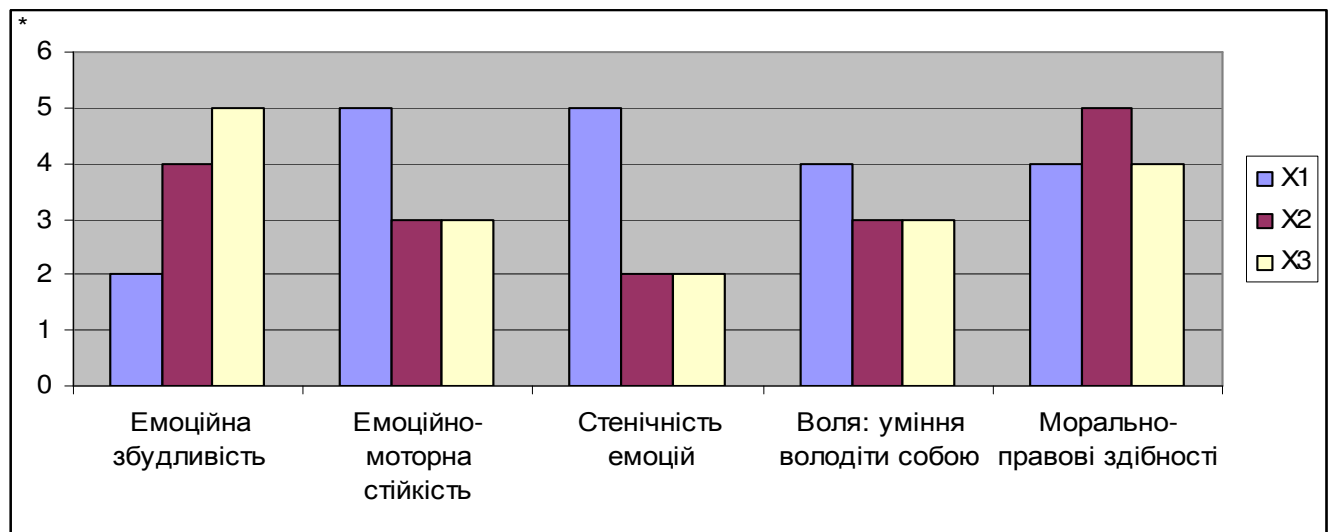


Рис.6. Графічне представлення результатів дослідження за методикою «Карта особистості» на рівні аналізу професійно-важливих якостей особистості

На рівні розвитку основних структур та підструктур особистості високі показники отримала досліджувана X1 (Рис. 7). У цієї ж досліджуваної високі показники загального рівня розвитку (вище середнього), порівняно з досліджуваною X2.

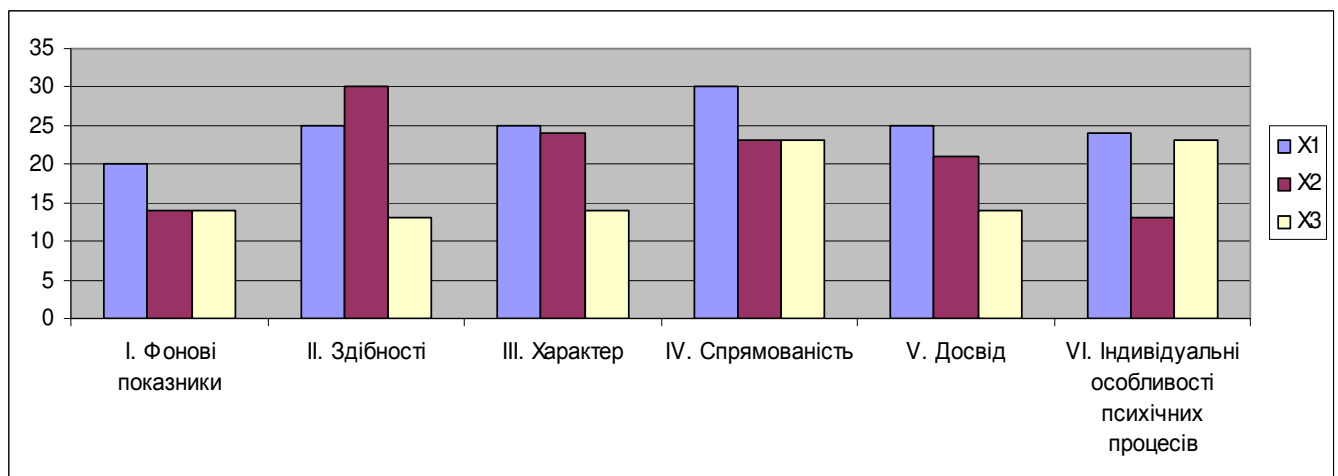


Рис.7. Графічне представлення результатів дослідження за методикою «Карта особистості» на рівні аналізу основних структур та підструктур особистості

Якісний аналіз результатів дослідження досліджуваної X1 за методикою

«Карта особистості» (К.К.Платонова). У досліджуваній (порівняно з іншими претендентами) високі показники розвитку індивідуально-психологічних процесів: емоційної стійкості, стійкості емоцій, вольових якостей, що допоможуть у налагодженні ефективної взаємодії між керівником та секретарем. У досліджуваній високий показник розвитку морально-правових здібностей. Тому, імовірно, вона буде прагнути до дотримання правил внутрішнього розпорядку, строго слідувати нормам та правилам організації.

Як додаткові методи для більш ефективного відбору персоналу ми можемо запропонувати, як наступний етап профвідбору, провести ділову гру за участі керівника підприємства та конкурсантів.

### **3.3. Надання психологічної допомоги**

#### ***Бесіда психолога та керівника відділу кадрів***

– **П.** Я провів дослідження особистісних якостей претендентів на посаду секретаря керівника підприємства. У дослідженні ми опиралися на методологію К.К.Платонова, який розробив карту дослідження дорослої людини, що використовується у професійному відборі кадрів та дозволяє всебічно дослідити особистість. У процесі аналізу отриманих результатів ми орієнтувалися на рівень розвитку тих підструктур особистості, які дозволять ефективно виконувати посадові обов'язки секретарю керівника.

– **К.** Яким чином ви визначили, що саме ці особистісні якості дозволять ефективно виконувати посадові обов'язки?

– **П.** Я проаналізував ваш запит, орієнтуючись на опис особливостей взаємодії керівника та персоналу. Також мені вдалося особисто поспілкуватися з керівником підприємства та визначити його особисті побажання щодо особистості секретаря.

– **К.** Ознайомте мене з результатами проведеного дослідження.

– **П.** У дослідженні брали участь троє претенденток. Усі мають високі загальні показники розвитку особистості. Проте у досліджуваній Х1 рівень розвитку професійно-важливих якостей вищий, ніж у інших претендентів (рис.1). Мною було визначено, що у нашому випадку необхідно орієнтуватися на розвиток таких індивідуально-психологічних процесів, як емоційно-моторна стійкість, емоційна збудливість, стійкість емоцій, вольові якості; розвиток морально-правових здібностей.

– **К.** Ви можете назвати прізвище кандидата Х1?

– **П.** Прізвища претендентів зашифровано кодовими іменами для збереження об'єктивності прийняття вами рішення, проте, якщо ви наполягаєте, пропоную вам спочатку зробити свій вибір, зважаючи на результати, які не пов'язані з конкретними прізвищами. А потім - зважаючи на конкретну людину.

– **К.** Я можу, даючи рекомендацію керівнику підприємства, посилатися на результати вашого дослідження?

– **П.** Так, результати проведеного мною дослідження представлені у формі рекомендаційної психологічної характеристики. Проте вона не може гарантувати Вам ефективність виконання посадових обов'язків саме цим працівником.

– **К.** Чому ви не можете цього гарантувати?

– **П.** До меж професійної компетенції психолога відноситься діагностика особистісних якостей працівника та їх вплив на продуктивність діяльності. Проте я не можу оцінити розвиток професійних умінь, досвіду працівника, оскільки це не стосується меж моєї компетенції. Тому пропоную вам провести ділову гру з претендентами на посаду секретаря-референта та змодельовати основні робочі ситуації, у яких необхідно взаємодіяти керівнику та секретарю.

### **IV. ЗВІТНО-ПІДСУМКОВИЙ ЕТАП**

#### **4.1. Представлення результатів людині, яка звернулася із запитом**

##### ***Психологічна рекомендаційна характеристика досліджуваної Х1***

*(Петренко Наталії Іванівни)*

##### **ХАРАКТЕРИСТИКА**

*Петренко Наталії Іванівна*

Петренко Наталія Іванівна 15 листопада 2009 року брала участь у психологічному дослідженні особистісного розвитку за методикою «Карта особистості» з метою конкурсного обрання на посаду секретаря.

У досліджуваної високий рівень розвитку індивідуально-психологічних властивостей, особливо тих, які визначатимуть професійну успішність особистості та допоможуть ефективно взаємодіяти у виробничих умовах (емоційна збудливість, емоційно-моторна стійкість, вольові якості особистості). На достатньо високому рівні у досліджуваної розвинені морально-правові здібності. Передбачається що досліджувана у ситуаціях виробничої взаємодії буде керуватися нормами моралі, негативно ставитися до порушень правил внутрішнього розпорядку, прагнутиме дотримуватися норм групи тощо.

Психологічна характеристика базується на результатах дослідження за методикою «Карта особистості». Бланки методики, кількісний та якісний аналіз додаються.

Досліджувана, Петренко Наталія Іванівна, може бути рекомендована на посаду секретаря керівника підприємства.

15 листопада 2009 року

Керівник відділу кадрів

\_\_\_\_\_

Мороз В.М.

Психолог

\_\_\_\_\_

Павлова Т.І.

**Клієнтський запит**

*Звернення до психолога директора компанії:* «За декілька днів у Києві відбудеться конференція членів асоціації виробників реклами. Окрім обговорення нагальних проблем галузі, планується підписання ряду угод між підприємцями, телекомпаніями (виробниками рекламної продукції) та рядом рекламних агентств. Зрозуміло, що в умовах жорсткої конкуренції необхідно вміти відстояти позицію компанії, проте зробити це толерантно, цивілізовано. Кого з представників нашого агентства ви могли б запропонувати для представництва на міжнародній конференції?».

**Обов'язкова програма при виконанні завдання**

1. *Сплануйте дослідження стратегій взаємодії особистості у конфліктній ситуації з персоналом рекламного агентства.*
2. *Як основний метод дослідження використайте методика К. Томаса «Стратегії поведінки людини у конфліктній ситуації». Обґрунтуйте доцільність її використання саме у цій ситуації.*
3. *Змодельуйте та продемонструйте можливі результати дослідження. Визначте кандидатуру, що потенційно найбільш продуктивно взаємодіятиме у конфліктній ситуації (обґрунтування представте у вигляді порівняльного аналізу з використанням діаграм та графіків).*
4. *Отримані результати дослідження представте у формі рекомендаційної психологічної характеристики.*

---

**ХІД РОБОТИ НАД ПРОФЕСІЙНО-ОРІЄНТОВАНИМ ЗАВДАННЯМ**


---

**I. ЕТАП ПЕРВИННОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ****1.1. Категоріально-термінологічне довизначення проблеми, з якою звернулися до психолога**

- **Психолог:** Яка основна функція представника компанії на конференції: ведення переговорів та підписування угод чи презентація продукції компанії?
- **Клієнт:** Для нас більш важливо на цій зустрічі підписати максимально вигідні угоди для компанії. Наша продукція вже знайома клієнтам, тому рекламувати її - річ другорядна.
- **П.:** Для вас головне - підписання вигідної угоди за будь-яку ціну, чи все ж престиж компанії є важливішим?
- **К.:** Звичайно, ми не женемося за вигідними клієнтами. Взагалі, у нас прийнята гра за правилами. Тобто обман, «перемога за будь-яку ціну» - це не наші методи.
- **П.:** І все ж ви розумієте, що сама ситуація, в якій необхідно взаємодіяти представнику нашої компанії, є провокаційною. Це те ж саме, що покласти перед зграєю собак шмат м'яса і очікувати, що вони мирно поділять його.
- **К.:** Використовуючи ваше порівняння, представник нашої компанії має спокійно, без зайвої метушні забрати цей шматок, не образивши інших – наших конкурентів.
- **П.:** У ваших працівників є досвід участі у подібних конференціях чи семінарах?
- **К.:** У мене є п'ятеро претендентів, які можуть на професійному рівні представляти компанію, проте, я не впевнений, хто з них може дійсно цивілізовано відстоювати наші інтереси, не здійснюючи зайвого галасу та не псуючи репутації фірми.
- **П.:** Як я вже зазначав, ситуація, в якій необхідно взаємодіяти представнику нашої компанії, за своєю природою є конфліктогенною. Тобто, сама ситуація, її обставини можуть призвести до конфлікту. І це відбувається не з вини людини, а тому, що обставини змушують її вступати у конфлікт.

– **К.:** Про які конфлікти ви говорите? Ніяких конфліктів не повинно бути, це погано позначиться на нашій репутації.

– **П.:** У будь-якому випадку представнику нашої компанії необхідно вступати у конфлікт. Можливо, ми ще не відішли від старого розуміння явища конфлікту. Конфлікт – це протистояння двох чи більше осіб, причиною якого є можливість володіння певними ресурсами. У нашому випадку цим ресурсом є – підписані угоди та контракти. Якби замовлень клієнтів вистачало усім товаровиробникам у бажаній для них кількості, конкуренція (у нашому випадку конфлікт) як явище зникло б.

– **К.:** Значить конкуренція на ринку є одним із проявів конфлікту.

– **П.:** Так, проте ми не завжди можемо судити про його перебіг за зовнішніми ознаками. Все залежить від того, яку стратегію взаємодії з іншими обере людина. Людина може бути учасником конфлікту, навіть не підозрюючи того. За роки життя у кожного з нас виникає стала стратегія взаємодії з іншими у ситуації конфлікту. У нашому випадку, аналізуючи ситуацію, яку ви описали, ефективними будуть стилі співробітництва та компромісу, які дозволять людині ефективно відстоювати інтереси компанії і не порушувати ділового етикету.

– **К.:** Тобто, визначивши стратегію взаємодії людини у ситуації конфлікту, ми зможемо передбачити його поведінку у ситуаціях, які є конфліктогенними.

– **П.:** Так, використавши нескладні діагностичні методи, я зможу визначити, хто з представників нашої компанії буде відповідати тим вимогам ведення переговорів та підписання угод, які Ви зазначили.

### **1.3. Формування реалістичних очікувань у людини, яка звернулася за допомогою та визначення напрямків практичної роботи психолога**

#### **Визначення напрямків практичної роботи**

<b>Напрямок практичної роботи</b>	<b>Обґрунтування</b>
Психодіагностична робота	Емпіричне дослідження стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту
Консультаційна робота	Бесіда з керівником підприємства за результатами дослідження
Складання психологічної характеристики	На основі якісного та кількісного аналізу результатів дослідження складається рекомендаційна психологічна характеристика.

#### **Очікування клієнта, що стосуються компетенції психолога**

Клієнт має право отримати достовірні результати діагностики стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту. Клієнт має ознайомитися з методом дослідження, бланками та перевірити їх достовірність шляхом незалежного дослідження. Психолог повинен представити клієнту висновки за результатами проведеної роботи у формалізованому вигляді. За необхідності, психолог повинен пояснити клієнту практичну спрямованість отриманих результатів. Психолог не може гарантувати клієнту абсолютної відповідності поведінки представника компанії на конференції його очікуванням. Психолог не несе відповідальності за особистий непрофесіоналізм працівника, чи професійну некомпетентність у певній ситуації. Психолог не може гарантувати успішність підписання угод на конференції та їх важливість для компанії.

## **II. ПЛАНОВО-ПІДГОТОВЧИЙ ЕТАП**

### **2.1. Аналіз власного досвіду виконання подібних завдань при вивченні навчальних дисциплін та проходженні практик**

<b>Дисципліна</b>	<b>Модуль</b>	<b>Тема</b>	<b>Зміст питань</b>
-------------------	---------------	-------------	---------------------

Дисципліна	Модуль	Тема	Зміст питань
Психологія праці	Людина як суб'єкт праці	Методи вирішення виробничих конфліктів	Поняття про конфлікт, методи вирішення виробничих конфліктів, управління конфліктами, поведінка у безвихідній ситуації
Психологія управління	Психологія управління	Психологія конфліктів в управлінні та шляхи їх розв'язання.	Основні джерела та причини виникнення конфліктів, поведінка людини у ситуації конфлікту, принципи та методи подолання конфліктів в управлінні
Психологія конфлікту	Психологія конфлікту	Типологія та динаміка конфліктів. Особистісні передумови виникнення конфліктів.	Класифікації конфліктів, внутрішні конфлікти, міжособистісні та групові конфлікти, соціальні конфлікти, поняття «конфліктність» та його визначення, передумови виникнення та розвитку конфлікту.

## 2.2. Підбір і аналіз літератури та формулювання припущень про причини виникнення проблеми

Повна бібліографія джерела	Основні ідеї, тези, що стосуються проблеми
Дитерт Герберт, Лутц фон Розеншиль. Организационная психология. / Пер. с нем. Х.: Изд-во Гуманитарный центр / О.А.Шипилова. 2006, – 624с.	Проблема виробничого конфлікту, поняття конфлікту, керування конфліктом.
Психологія вирішення конфліктів: Навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В.О.Джелалі. – Х. –К., 2006. С.89-95.	Приклади розв'язку конфліктних ситуацій, природа виникнення конфлікту, джерела виникнення конфліктів, трактування конфлікту як природного явища
Морозов В.А. Конкуренция как форма конфликта на примере туристического бизнеса // Социальный конфликт. – 2000. - №4. – С.71-78.	Концептуальні підходи до визначення конфліктів: як дії та як мотиву. Прояви конкуренції як стратегії взаємодії у ситуації конфлікту, основні ознаки конкуренції.
Кравченко О.П. Погляд конфліктолога на онтосинтез конфлікту. // Соціологічні дослідження. - 2004. №9. С.103-112.	Причини виникнення конфлікту та його походження, розвиток конфлікту та його вирішення
А. С. Сергера, М. Арайза. Разрешение социального конфликта: личностно-центрированная модель // Вопросы психологии. – 1993. - №5. С. 109-133.	Поняття конфлікту з позиції клієнт-центрованого підходу, поняття інтер- та інтраперсональних відносин у структурі явища соціального конфлікту
Ващенко І.В. Особливості конфліктів під час взаємодії працівників органів внутрішніх справ // Вісник ХДПУ ім. Г.С. Сковороди. – Психологія. – Харків: ХДПУ, 2001. – Вип. 5. – С. 198-207.	Особливості прояву конфлікту у роботі працівників внутрішніх справ, способи регулювання конфліктів, особливості їх виникнення.
Гришина Н.В. К вопросу о предрасположенности к конфликтному поведению // Психические состояния / Под. ред. А.А.Крылова и др. – Л., 1982. – С. 90-96.	Адаптація та російськомовний переклад методики У.Томаса «Стратегія поведінки людини у конфліктній ситуації»
Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2002 – 464с.: ил.	Опис основних методологічних підходів до вивчення явища конфлікту, конфліктності

### 2.3. Консультація з фахівцями

У цьому випадку в консультації з іншими фахівцями немає потреби. Завдання не виходить за межі компетенції психолога.

### 2.4. Складання розгорнутого плану виконання завдання, підбір методів та аналіз ресурсів

Етап роботи	Методи та процедури	Необхідні ресурси
Довизначення проблеми, підбір методів релевантних меті дослідження.	Методологічний аналіз проблеми взаємодії людини у ситуації конфлікту	Наукова література, фахові періодичні видання
Планування та проведення дослідження стратегій поведінки людини у конфліктній ситуації з персоналом рекламного агентства	Методика дослідження «Стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту» (У. Томаса)	Текст опитувальника, протоколи методики
Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Якісний та кількісний аналіз, порівняння та узагальнення	Заповнені бланки методики, комп'ютер (MS Excel).
Консультаційна бесіда з керівником компанії	Бесіда за результатами дослідження	Приміщення, час, результати дослідження
Підготовка та написання рекомендаційної психологічної характеристики	Схема написання рекомендаційної психологічної характеристики	Комп'ютер (MS Word), папір, принтер

### 2.5. Передбачення проблемних моментів

Проблемні моменти	Причини виникнення	Можливості уникнення
Упередженість керівника рекламного агентства	Дослідження замовляється не для отримання реальних результатів, а для отримання зовнішньої підтримки власної думки	Шифрування вихідних даних досліджуваних
Недовіра учасників дослідження до психолога, легковажне ставлення до отриманих результатів, уникання психолога	Низький рівень психологічної культури учасників дослідження, ставлення до психології як до «псевдонауки»	Проведення підготовчої бесіди з учасниками дослідження, повідомлення мети дослідження з метою встановлення дружніх відносин

### 2.6. Підготовка матеріалів, необхідних для виконання завдання

1. Методологічний аналіз проблеми взаємодії людини у ситуації конфлікту дав змогу підібрати метод, релевантний меті дослідження. Завдання дослідження передбачає дослідження можливої стратегії поведінки представника компанії на конференції, яка за своєю специфікою є конфліктогенною. Методика У. Томаса «Стратегії поведінки людини у конфліктній ситуації» (адаптація Н.В.Грішиної) дозволяє досліджувати та висувати певні припущення щодо поведінки людини у ситуації конфлікту, а не досліджує конфліктність як особистісну характеристику. Для опису поведінки людини у ситуації конфлікту У. Томасом використовується двовимірний простір, у якій базовими змінними є кооперація – здатність людини до розуміння потреб інших та наполегливість – лобювання власних інтересів. На основі цих двох вимірів У.Томас виділяє наступні способи регулювання конфліктів: суперництво, пристосування, компроміс, уникнення, співробітництво.

2. Бланки методики, канцелярське приладдя.
3. Службове приміщення для проведення дослідження, у якому мінімізований вплив сторонніх подразників.
4. Комп'ютер з операційною системою Windows XP, MS Excel, MS Word.
5. Планування дослідження та організація робочого часу. Розрахунок витрат часу на проведення дослідження, аналіз результатів та написання психологічної характеристики: проведення дослідження – 2 год., аналіз та інтерпретація результатів – 3 год., складання та написання психологічної характеристики – 1,5 год.

### III. ЕТАП ПРАКТИЧНОЇ РОБОТИ

#### 3.1. Збір емпіричних даних

У дослідженні взяли участь п'ять осіб чоловічої статі, що були запропоновані директором рекламного агентства, як можливі представники компанії на міжнародній конференції. Досліджувані мають однаковий стаж роботи (2-3 роки), рівень освіти та однакову успішність у професійній діяльності.

Кількісний та якісний аналіз результатів дослідження. Методика У. Томаса «Стратегії поведінки людини у конфліктній ситуації» дозволяє дослідити схильність особистості до однієї з п'яти основних стратегій поведінки у ситуації конфлікту, кожна з яких має характерні особливості.

*Уникнення* – це стратегія поведінки, в якій відсутня готовність до кооперації та тенденції до досягнення власних цілей. Особистість якій притаманна така стратегія поведінки, не приймає участь у конфліктній ситуації, намагається усіляко вийти з неї, застосовуючи ряд поведінкових стратегій для цього: відмова від боротьби за ресурс, уникнення особи, з якою є постійний конфлікт, тощо.

*Суперництво* – це стратегія поведінки, за якої людина прагне досягти власних інтересів за рахунок інших. У ситуації суперництва людина здатна використовувати різні засоби для досягнення власної цілі: обман, зловживання владою, використання інших.

*Пристосування* – це стратегія, за використання якої людина нівелює власні інтереси задля інших. Ця стратегія може використовуватися у ситуації знецінення людиною джерела конфлікту, або в умовах коли, людина реально суперничати не може.

*Компроміс* – стратегія укладання угоди завдяки двосторонньому та вимушеному розумінні не лише власних інтересів, але й інтересів інших людей.

*Співробітництво* – це стратегія, за якої учасники ситуації знаходять альтернативи, що повністю задовольняють інтереси двох сторін. Співробітництво, на думку К.Томаса, є ідеальною моделлю співіснування людей.

Аналіз та обробка результатів дослідження за ключем методики дозволив отримати кількісні показники схильності досліджуваних до певної стратегії взаємодії у ситуації конфлікту, що представлені у таблиці 6. Прізвища досліджуваних заковані символами типу (X1, X2,...). Розшифровуються лише на етапі написання характеристики, або після оголошення результатів на прохання досліджуваного.

Таблиця 6.

*Кількісні показники результатів дослідження за методикою У.Томаса «Стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту»*

Досліджувані	Стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту				
	Уникнення	Суперництво	Пристосування	Компроміс	Співробітництво
X1	5	11	4	7	4
X2	9	2	7	2	3
<b>X3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>10</b>
X4	11	4	9	7	5
X5	5	10	3	6	2



### 3.2. Аналіз та інтерпретація отриманих даних

Аналіз клієнтського запиту дає змогу визначити найбільш ефективні стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту, що можуть виникнути на конференції. Найбільш оптимальними будуть *стратегії співробітництва та компромісу*, що дозволять толерантно, на високому рівні ділового етикету взаємодіяти з клієнтами та потенційними чи реальними конкурентами, знаходити оптимальний вихід з конфліктної ситуації.

За результатами дослідження високі показники за стратегіями компроміс та співробітництво отримали досліджувані Х1, Х3 та Х4. Проте Досліджувані Х1 та Х4 отримали також високі показники за стратегіями пристосування та уникнення. Досліджуваний Х3 отримав високі показники за стратегією компроміс та найвищі показники за стратегією співробітництво, отримав порівняно низькі показники за стратегіями уникнення, пристосування та суперництва. Наочно результати дослідження представлені на рисунку 8.

Якісний аналіз результатів досліджуваного Х3, що визначений нами як найбільш вдалий представник на міжнародній конференції членів асоціації виробників реклами, дає змогу висунути певні передбачення щодо його поведінки у ситуації конфлікту. Досліджуваний може проводити переговори на високому рівні ділової культури. У ситуації конфлікту більш схильний до пошуку компромісу, ніж до конфронтації та, у діловому плані, некомпетентної поведінки (сварок, хитрощів). Низькі показники за стратегіями уникання та пристосування дають змогу передбачити, що досліджуваний здатен відстоювати інтереси компанії, провадити політику відкритого діалогу з конкурентами та партнерами.

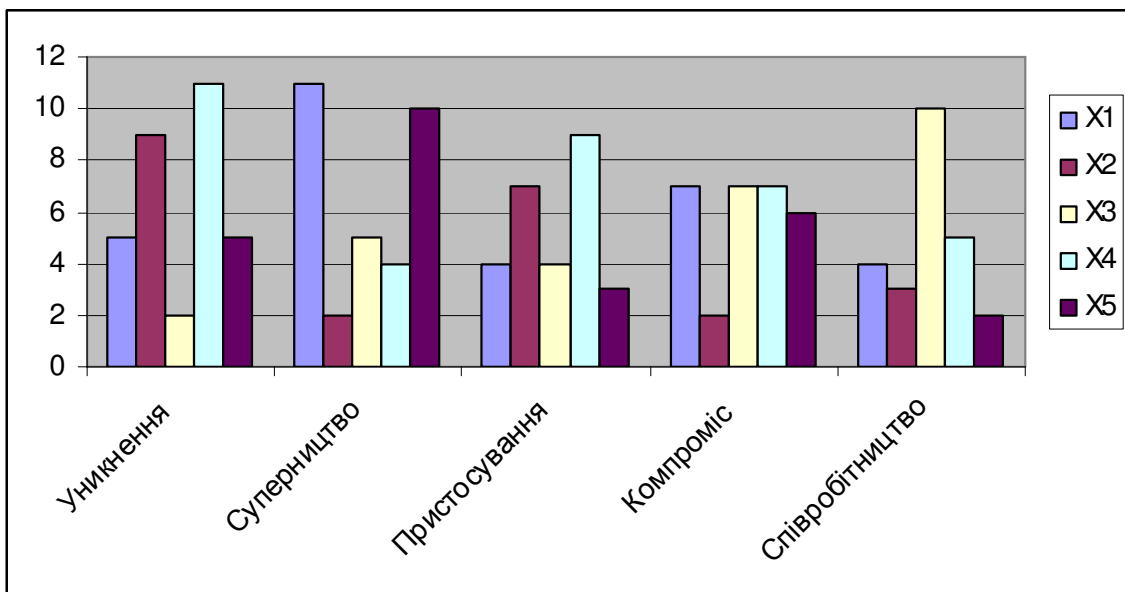


Рис. 8. Графічне представлення кількісних результатів дослідження за методикою У.Томаса «Стратегії поведінки людини у конфліктній ситуації»

### 3.3. Надання психологічної допомоги

#### Бесіда психолога та керівника відділу кадрів

– **Психолог.:** Я провів дослідження стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту з членами компанії, яких Ви визначили як можливих представників фірми на конференції виробників реклами. З огляду на основні пріоритети взаємодії, які ви висловили на попередній нашій зустрічі, я визначив, що оптимальними стратегіями взаємодії у ситуації конфлікту, які можуть виникнути на конференції, є співробітництво та компроміс.

– **Клієнт.:** Тобто ви можете гарантувати, що та людина, якій притаманні ці стратегії взаємодії у конфлікті, буде толерантно взаємодіяти з конкурентами у ситуації конфлікту?

– **П.:** У більшості випадків, так.

– **К.:** Ви не можете гарантувати цього?

– **П.:** Я можу зробити лише передбачення, яке ґрунтується на результатах дослідження. На поведінку людини впливають не лише диспозиційні, особистісні характеристики, але й ситуативні показники, що не залежать від людини. Особливо, якщо ситуація є новою для людини. Тому важливим у цій справі є досвід. Якщо людина, яка представляє нашу компанію, вже була у таких ситуаціях, то ми можемо передбачити, що у неї є усталені механізми взаємодії, елементи дій, вчинків та мотивацій, котрі в сукупності складають стратегію поведінки. Одна справа - суперничати у спорті, інша - йти на компроміс з опонентами. Якщо дослідити спортсмена і визначити, що основною стратегією взаємодії у ситуації конфлікту в нього є суперництво, ми не можемо абсолютно точно прогнозувати подібну поведінку під час теледебатів. Стратегія поведінки виробляється у процесі багаторазового контакту людини з ситуацією.

– **К.:** Наскільки успішною буде взаємодія нашого представника з клієнтами у плані підписання угод?

– **П.:** Цей показник визначає і визначається загальним рівнем професіоналізму працівника. Ви можете його визначити, тобто прогнозувати успішність, визначивши якісний рівень роботи кожного з претендентів.

– **К.** Хто з п'яти працівників нашої компанії, яких я просив продіагностувати, на вашу думку, може професійно представляти нашу компанію на конференції, тобто у ситуації конфлікту буде поводитися цивілізовано, але й не забуватиме про інтереси компанії?

– **П.:** Результати проведеного мною дослідження ви можете побачити на порівняльній діаграмі. Серед п'яти претендентів досліджуваний Х3 має найвищі показники розвитку стратегії співробітництва та компромісу, які ми з вами визначили як продуктивні для взаємодії у ситуаціях, які виникатимуть на конференції. У досліджуваних Х1 та Х5 домінуючою стратегією взаємодії у ситуації конфлікту є суперництво, у досліджуваних Х2 та Х4 – уникнення. Ці стратегії є продуктивними, але в інших ситуаціях. Наприклад, досліджувані Х1 та Х2 можуть продуктивно взаємодіяти у ситуації спортивного змагання, у критичних ситуаціях, коли необхідно боротися попри все. Результати мого дослідження представлені у рекомендаційній психологічній характеристиці досліджуваного Х3. Остаточне рішення завжди приймаєте Ви, зважаючи на інші показники ефективності діяльності працівників, які також є вагомими.

#### **ІV. ЗВІТНО-ПІДСУМКОВИЙ ЕТАП**

Для формалізації отриманих результатів психолог складає рекомендаційну психологічну характеристику, яка додається до особової справи працівника. У рекомендаційній психологічній характеристиці, окрім стандартних біографічних даних (П.І.П., дата народження, посада тощо), вказується мета психологічного дослідження, якісні показники та дата проведення.

#### ***Психологічна рекомендаційна характеристика досліджуваного***

##### ***Характеристика***

***старшого менеджера PR-відділу рекламного агентства «Arcadiya»***

***Кузьменка Віталія Ігоровича***

Кузьменко Віталій Ігорович, старший менеджер PR-відділу 10 грудня 2009 року брав участь у психологічному дослідженні стратегії поведінки у конфліктній ситуації з метою обрання представника від компанії на міжнародній конференції членів асоціації виробників реклами.

Передбачається, що у ситуаціях, які можуть призвести до конфлікту, Віталій Ігорович здатен проводити толерантну ділову взаємодію з партнерами та конкурентами, визначати основні пріоритети взаємодії, аналізуючи свої інтереси та інтереси опонентів; планувати та реалізовувати найбільш продуктивні стратегії поведінки у ситуації конфлікту, що можуть базуватися на засадах взаємного співробітництва та пошуку компромісу. Психологічна характеристика не є узагальненим звітом продуктивності праці Віталія

Ігоровича, а лише якісною характеристикою стратегії взаємодії у ситуації конфлікту, що базується на результатах дослідження (протокол дослідження та їх кількісний та якісний аналіз додаються).

За результатами дослідження серед п'яти претендентів Кузьменко Віталій Ігорович може бути рекомендований як представник компанії на міжнародній конференції членів асоціації виробників реклами.

10 грудня 2009 року

Директор рекламного  
агентства «Arcadiya»

\_\_\_\_\_

Мороз В.М.

Психолог рекламного  
агентства «Arcadiya»

\_\_\_\_\_

Павлова Т.І.